

An Important Message From Medicare About Your Rights

AS A HOSPITAL INPATIENT, YOU HAVE THE RIGHT TO:

- Receive Medicare covered services. This includes medically necessary hospital services and services you may need after you are discharged, if ordered by your doctor. You have a right to know about these services, who will pay for them, and where you can get them.
- Be involved in any decisions about your hospital stay, and know who will pay for it.
- Report any concerns you have about the quality of care you receive to the Quality Improvement Organization (QIO) listed here: Health Services Advisory Group (HSAG) 1-800-841-1602 or TDD Hearing Impaired 1-800-881-5980

YOUR MEDICARE DISCHARGE RIGHTS

Planning For Your Discharge: During your hospital stay, the hospital staff will be working with you to prepare for your safe discharge and arrange for services you may need after you leave the hospital. When you no longer need inpatient hospital care, your doctor or the hospital staff will inform you of your planned discharge date.

If you think you are being discharged too soon:

- You can talk to the hospital staff, your doctor and your managed care plan (if you belong to one) about your concerns.
- You also have the right to an appeal, that is, a review of your case by a Quality Improvement Organization (QIO). The QIO is an outside reviewer hired by Medicare to look at your case to decide whether you are ready to leave the hospital.
 - **If you want to appeal, you must contact the QIO no later than your planned discharge date and before you leave the hospital.**
 - If you do this, you will not have to pay for the services you receive during the appeal (except for charges like copays and deductibles).
- If you do not appeal, but decide to stay in the hospital past your planned discharge date, you may have to pay for any services you receive after that date.
- **Step by step instructions for calling the QIO and filing an appeal are listed on the back of this sheet.**

To speak with someone at the hospital about this notice, call **707-963-3611** and ask to be directed to Case Management Department.

Please sign and date here to show you received this notice and understand your rights.

DATE _____ TIME _____ SIGNED _____ Patient / Representative

DATE _____ TIME _____ SIGNED _____

Follow-up Signature of Reviewer or Patient / Representative

ADDITIONAL INFORMATION

COPIES: White - Patient; Yellow - Chart; Pink - Case Management

St. Helena Hospital, St. Helena, CA

**AN IMPORTANT MESSAGE
FROM MEDICARE**

Page 1 of 2

Patient Identification



* 1 0 3 *

Important Message From Payor

AD 3858 3/8/11

STEPS TO APPEAL YOUR DISCHARGE

- **STEP 1:** You must contact the QIO no later than your planned discharge date and before you leave the hospital. If you do this, you will not have to pay for the services you receive during the appeal (except for charges like copays and deductibles).
 - Here is the contact information for the QIO:
Health Services Advisory Group (HSAG) 1-800-841-1602 or TDD Hearing Impaired 1-800-881-5980
 - You can file a request for an appeal any day of the week. Once you speak to someone or leave a message, your appeal has begun.
 - Ask the hospital if you need help contacting the QIO.
 - The name of this hospital is St. Helena Hospital (provider ID number 050013)
- **STEP 2:** You will receive a detailed notice from the hospital or your Medicare Advantage or other Medicare managed care plan (if you belong to one) that explains the reasons they think you are ready to be discharged.
- **STEP 3:** The QIO will ask for your opinion. You or your representative need to be available to speak with the QIO, if requested. You or your representative may give the QIO a written statement, but you are not required to do so.
- **STEP 4:** The QIO will review your medical records and other important information about your case.
- **STEP 5:** The QIO will notify you of its decision within 1 day after it receives all necessary information.
 - If the QIO finds that you are not ready to be discharged, Medicare will continue to cover your hospital services.
 - If the QIO finds you are ready to be discharged, Medicare will continue to cover your services until noon of the day after the QIO notifies you of its decision.

IF YOU MISS THE DEADLINE TO APPEAL, YOU HAVE OTHER APPEAL RIGHTS:

- You can still ask the QIO or your plan (if you belong to one) for a review of your case:
 - If you have Original Medicare: Call the QIO listed above.
 - If you belong to a Medicare Advantage Plan or other Medicare managed care plan: Call your plan.
- If you stay in the hospital, the hospital may charge you for any services you receive after your planned discharge date.

For more information, call **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, or TTY: **1-877-486-2048**.

St. Helena Hospital, St. Helena, CA

**AN IMPORTANT MESSAGE
FROM MEDICARE**

Page 2 of 2

Patient Identification

MENSAJE IMPORTANTE DE MEDICARE SOBRE SUS DERECHOS

COMO UN PACIENTE INTERNO, USTED TIENE EL DERECHO A:

- Recibir servicios cubiertos por Medicare. Esto incluye servicios de hospital necesarios desde el punto de vista médico y servicios que podría necesitar después de la salida (dado de alta), si son ordenados por el médico. Tiene el derecho a estar informado sobre estos servicios, quién pagará y dónde obtenerlos.
- Participar en toda decisión sobre la estancia en el hospital y saber quién la pagará.
- Notificar toda preocupación que tenga sobre la calidad de la atención recibida a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO) mencionada aquí Health Services Advisory Group (HSAG) 1-800-841-1602 or TDD Pérdida de Audición 1-800-881-5980.

SUS DERECHOS DE MEDICARE PARA SALIR DEL HOSPITAL

Planificación para su salida (dado de alta): Durante la estancia en el hospital, el personal cooperará con usted para prepararlo para que su salida no presente riesgos y organizar los servicios que usted podría necesitar después de salir del hospital. Cuando ya no necesite recibir la atención de hospital como paciente interno, el médico o el personal del hospital le informarán la fecha de su salida.

Si piensa que su salida es muy apresurada:

- Puede hablar con el personal del hospital, su médico y la administración de su plan de cuidado de la salud (si pertenece a uno de ellos) sobre sus preocupaciones.
- También tiene el derecho de apelar, es decir, pedir una revisión de su caso por una Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés). El QIO es un organización externa contratada por Medicare para revisar el caso a fin de decidir si usted está listo para salir del hospital.
 - **Si desea apelar, debe comunicarse con el QIO antes de la fecha de su salida (dado de alta) planificada y antes de salir del hospital.**
 - En tal caso, no tendrá que pagar los servicios que reciba durante el proceso de apelación (con excepción de los cargos como copagos y deducibles).
- Si no apela la decisión, pero decide permanecer en el hospital más allá de la fecha de salida (dado de alta) planificada, tal vez tenga que pagar el costo de los servicios que reciba después de esa fecha.
- **La página 2 incluye instrucciones paso por paso para comunicarse con el QIO y presentar una apelación.**

Si desea hablar con alguien en el hospital sobre este aviso, llame al 707-963-3611 o pida que por favor la/o dirijan al departamento de gestor de caso.

Favor de firmar y escribir la fecha para mostrar que recibió este aviso y que entiende sus derechos.

FECHA _____ HORA _____ FIRMA _____ Paciente o representante

DATE _____ TIME _____ SIGNED _____

Follow-up Signature of Reviewer or Patient / Representative

Información adicional:

COPIES: White - Patient; Yellow - Chart; Pink - Case Management

St. Helena Hospital, St. Helena, CA

**AN IMPORTANT MESSAGE
FROM MEDICARE**

Page 1 of 2
Spanish

Patient Identification



* 1 0 3 *

Important Message From Payor

AD 3858 1/30/11 (spanish)

PASOS PARA APELAR UNA SALIDA

- **PASO 1:** Debe comunicarse con el QIO antes de la fecha de su salida (dado de alta) planificada y antes de salir del hospital. En tal caso, no tendrá que pagar los servicios que reciba durante la apelación (con excepción de los cargos como copagos y deducibles).
 - Esta es la información para comunicarse con el QIO:
Health Services Advisory Group (HSAG) 1-800-841-1602 or TDD Pérdida de Audición 1-800-881-5980
 - Puede presentar una solicitud de apelación cualquier día de la semana. **Una vez que hable con alguien o deje un mensaje, ha comenzado la apelación.**
 - Puede pedir ayuda al hospital para comunicarse con el QIO si fuera necesario.
 - El nombre de este hospital es el número de identificación del proveedor 050013.
- **PASO 2:** Recibirá un aviso detallado del hospital o del plan Medicare Advantage u otro plan de cuidado de salud administrado de Medicare (si pertenece a uno de ellos) que explica las razones por las que consideran que usted está listo para ser dado de alta.
- **PASO 3:** El QIO le solicitará su opinión. Usted o su representante necesitan estar disponibles para hablar con el QIO, si se solicita. Usted o su representante pueden presentar al QIO una declaración escrita, pero no se le exige que así lo haga.
- **PASO 4:** El QIO revisará su historial médico y otra información importante sobre su caso.
- **PASO 5:** El QIO le notificará sobre su decisión en el lapso de 1 día después de recibir toda la información necesaria.
 - Si el QIO determina que usted no está listo para ser dado de alta, Medicare continuará cubriendo el costo de los servicios de hospital.
 - Si el QIO determina que usted está listo para ser dado de alta, Medicare continuará pagando sus servicios hasta el mediodía del día **después** que el QIO le notifique a usted su decisión.

SI NO CUMPLE CON LA FECHA LÍMITE PARA LA APELACIÓN, USTED TIENE OTROS DERECHOS DE APELACIÓN:

- Todavía puede solicitar al QIO o a su plan (si pertenece a uno de ellos) que revisen su caso:
 - Si tiene Medicare Original: Llame al QIO mencionado arriba.
 - Si pertenece al plan Medicare Advantage o a otro plan de cuidado de salud administrado de Medicare: Llame a su plan.
- Si usted se queda en el hospital, el hospital puede cobrarle el costo de los servicios que reciba después de la fecha de su salida (dado de alta) planificada.

Si desea más información, llame GRATIS al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o TTY: 1-877-486-2048.

St. Helena Hospital, St. Helena, CA

**AN IMPORTANT MESSAGE
FROM MEDICARE**

Page 2 of 2
Spanish

Patient Identification