

**T A B L E O F C O N T E N T S**

Physician Fee for Service .....1

Physician Fee for Service for Charity Care Patients.....1

Hospital Billing.....1

Financial Assistance Program.....2

Patient Relations if You Have a Concern .....2

South Jersey Healthcare Patient Rights .....3-5

If you have any questions regarding patient billing or Financial Assistance,  
please contact:

SJH Patient Business Services Customer Service  
956-575-4780

Physician Referral Line  
1-800-770-7547  
[www.SJHealthcare.net](http://www.SJHealthcare.net)

## **Outpatient Services Patient Access Information**

Dear Patient,

Thank you for choosing South Jersey Healthcare as your provider. Below you will find information or further explanation of consents we have obtained during the registration process.

### **PHYSICIAN FEE FOR SERVICE**

Please be advised other bills may be associated with your hospital visit. As a courtesy we will forward any insurance information to these providers for processing. Below is a list of some services provided that will not be included in your hospital bill.

- Emergency Physician Fees
- Radiologist Interpretation Fees
- Pathology Interpretation Fees
- Cardiology Interpretation Fees
- Surgeon Fees
- Consulting Physician Fees
- Anesthesiology Fees

### **PHYSICIAN FEE FOR SERVICE FOR CHARITY CARE PATIENTS**

*Charity Care is coverage **only** for bills from South Jersey Healthcare.*

All other bills for services listed PHYSICIAN FEES associated with your hospital visit are your responsibility. When you receive a bill for any of these services, call the customer service phone number on that bill and explain you have Charity Care. Request a discount and/or a payment plan arrangement. Most providers will assist you.

If you have any questions regarding your coverage, please feel free to contact the Patient Business Services customer service at 856-575-4780.

### **HOSPITAL BILLING**

If you have any questions regarding patient billing, please contact:

Patient Business Services Customer Service  
856-575-4780

## Outpatient Services Patient Access Information

### **Financial Assistance Program**

If you do not have health insurance or are under insured, you may qualify for one of these services:

- Medicaid
- Assistance Program
- Catastrophic Illness in Children
- Violent Crimes
- South Jersey Healthcare Assistance Program

### **Did you know:**

- A family of four with a yearly salary of up to \$78,200 may qualify for one of these programs?
- A single person with a yearly salary of up to \$49,390 may qualify for one of these programs?
- A couple with a yearly salary of up to \$51,150 may qualify for one of these programs?

**Please contact one of the following for more information or to schedule an appointment.**

### **Patient Business Services Customer Service**

SJH Regional Medical Center, SJH Bridgeton Health Center & SJH Vineland Health Centers: 856-641-7845 • 856-641-7846

### **Patient Relations: If You Have a Concern**

If you have a concern about any aspect of your service of care at South Jersey Healthcare, please contact one of our Patient Representatives who will assist you.

- SJH Elmer Hospital & SJH Bridgeton Health Center 363-1770
  - SJH Regional Medical Center 856-641-7770

At SJH, all patients and their family members have the right to file a grievance with the Patient Relations Department. For more information, contact one of the Patient Representatives listed above.

## Outpatient Services Patient Access Information

### **South Jersey Healthcare Patient Rights**

South Jersey Healthcare presents this summary of patient rights as approved by the New Jersey State Department of Health and required under NISA 8:43g-4.1, and with the expectation that observing these rights will contribute to more effective care and greater satisfaction for the patient, the physician, and the hospital. Below is a summary of patient rights; complete copies of the New Jersey code subchapter are available at Nurses' stations, other registration areas and the administrative offices for review by patients and their families. As a patient in a hospital in New Jersey, you have the right, consistent with the law, as summarized below:

1. To receive the care and health services that the hospital is required by law to provide.
2. To treatment and medical services without discrimination based on race, age, religion, national origin, sex, sexual preference, handicap, diagnosis, ability to pay, or source of payment.
3. To retain and exercise to the fullest extent possible all the constitutional, civil and legal rights to which you are entitled by Law.
4. To be informed of the names and functions of all health care professionals providing you with personal care. These people shall identify themselves by introduction or by wearing nametags.
5. To receive as soon as possible, the services of a translator or interpreter if you need one to help you communicate with the hospital's health care personnel.
6. To receive an understandable explanation from your physician of your complete medical condition, recommended treatment, expected results, risks involved, and reasonable medical alternatives. If your physician believes that some of this information would be detrimental to your health or beyond your ability to understand, the explanation must be given to your next of kin or guardian
7. To give informed, written consent prior to the start of specific, non-emergency medical procedures or treatments. Your physician should explain to you, in words you understand, specific details about the recommended procedures of treatment, any risks involved, time required for recovery, and any reasonable medical alternatives. If you are incapable of giving informed written consent, consent shall be sought from your next of kin or guardian, or through your advanced directive.
8. To refuse medication and treatment after possible consequences of this decision have been explained clearly to you, unless the situation is life threatening or the procedure is required by law.
9. To be included in experimental research only when given informed written consent to such participation.

## Outpatient Services Patient Access Information

### **South Jersey Healthcare Patient Rights Cont.**

10. To effective management of pain as appropriate to the medical diagnosis or surgical procedure.
11. To be informed of the names and functions of any outside health care and educational institution involved in your treatment. You may refuse to allow their participation.
12. To receive, upon request, the hospital's written policies and procedures regarding life-saving methods and the use or withdrawal of life support mechanisms.
13. To receive information and assistance from your attending physician and other health care providers if you need to arrange for continuing health care after your discharge from the hospital.
14. To receive sufficient time before discharge to arrange for continuing health care needs.
15. To be informed by the hospital about any appeal process to which you are entitled by law.
16. To be transferred to another facility when the hospital is unable to provide the type or level of medical care you need, or when you request the transfer.
17. To receive from a physician an explanation of the reasons for transferring you to another facility, and information about alternatives to the transfer. This explanation of the transfer shall be given in advance to you and/or your next of kin or guardian except in a life-threatening situation where immediate transfer is necessary.
18. To be treated with courtesy, consideration, and respect for your dignity and individuality.
19. To freedom from physical and mental abuse.
20. To freedom from restraints, unless they are authorized by a physician for a limited period of time to protect you or others from injury.
21. To have physical privacy during medical treatment and personal hygiene functions, unless you need assistance for your own safety. The patient's privacy shall also be respected during other health care procedures and when hospital personnel are discussing you.
22. To confidential treatment of information about you. Information in your records will not be released to anyone outside the hospital without your approval, unless it is required by law.
23. To receive a copy of the hospital payment rates. If you request an itemized bill, the hospital must provide one and explain any questions you may have. You have a right to appeal any charges.
24. To be advised in writing of the hospital's rules and regulations regarding the conduct of patients and visitors.

## Outpatient Services Patient Access Information

### South Jersey Healthcare Patient Rights Cont.

25. To have prompt access to the information in your medical record. If your physician feels that this access is detrimental to your health, your next of kin or guardian has a right to see your record. This right continues after discharge.
26. To obtain a copy of your medical record, at a reasonable fee, within 30 days after a written request to the hospital.
27. To have access to storage space in your room for private use the hospital must also have a system to safeguard your personal property.
28. To receive a summary of your patient rights that includes the name and phone number of the hospital staff member to whom you can ask questions or complain about any possible violation of your rights. Complete copies of subchapter 4 are available at the nurses' station and other patient care registration areas for your review.
29. To present grievances to a designated hospital staff member and to receive a response in a reasonable period of time. The hospital must provide you with the address and telephone number of the New Jersey department of health agency that handles questions and complaints. If you have a question, or want to file a complaint about possible patient rights violations, you may contact: **patient representative at 856-641-7770 or the NJ Department of Health, 300 Whitehead Rd., CN 367, Trenton, NJ 08625-0367 or the NJ DOH complaint hotline at 1-800-792-9770.**
30. To be informed by the hospital if part or all of your bill will not be covered by insurance. The hospital is required to help you obtain any public assistance and private health care benefits to which you may be entitled
31. To contract directly with a NJ licensed registered professional nurse of the patient's choosing for private professional nursing care during his or her hospitalization. The hospital, upon request, shall provide you with an approved list of nursing associations.

## Información de Servicios Ambulatorios

23. A recibir una copia de la tarifa de pago del hospital. Si usted solicita una factura detallada, el hospital debe proporcionarle una y explicarle cualquier pregunta que pueda tener. Usted tiene el derecho a apelar cualquier cargo.
24. A recibir asesoramiento por escrito sobre las normas y disposiciones del hospital relacionada con la conducta de pacientes y visitas.
25. A tener acceso inmediato a la información de su historial médico. Si su médico piensa que este acceso tendrá un efecto negativo para su salud, su pariente o guardián tiene el derecho a ver su historial. Este derecho continúa luego del alta.
26. A obtener una copia de su historial médico, por un costo razonable dentro de los 30 días luego de presentar una solicitud escrita al hospital.
27. A tener acceso al espacio de almacenamiento en su habitación para su uso personal. El hospital también debe tener un sistema para proteger sus pertenencias personales.
28. A recibir un resumen de sus derechos como paciente que incluya el nombre y número de teléfono del miembro del personal del hospital a quien usted puede realizar preguntas o quejarse sobre cualquier posible violación de sus derechos. Copias completas del subcapítulo 4 están disponibles en la estación de las enfermeras y otros lugares de registro de atención de los pacientes para su evaluación.
29. A presentar quejas a una persona designada del personal del hospital y a recibir una respuesta en un período razonable de tiempo. El hospital debe proporcionarle la dirección y el número de teléfono de la agencia del Departamento de Salud de Nueva Jersey que atiende preguntas y quejas. Si usted tiene alguna pregunta o desea presentar una “queja” sobre posibles violaciones de los derechos del paciente, puede contactar al **representante de pacientes RMC (856) 641-7770 o representante de Pacientes Elmer/ Bridgeton (856) 363-1770; o el Departamento de Salud de NJ, 300 Whitehead Rd., CN 367, Trenton, NJ 08625-0367 o la línea Telefónica de quejas al 1-800-792-9770.**
30. A ser informado por el hospital si parte o toda su factura no estará cubierta por el seguro. El hospital tiene la obligación de ayudarlo a obtener asistencia pública y beneficios privados de atención médica a los que tenga derecho.
31. A contratar directamente a una enfermera profesional registrada y con licencia de nueva jersey elegida por el paciente para la atención de enfermera profesional privada durante su hospitalización. El hospital ante su solicitud, le proporcionará una lista aprobada de las asociaciones de Enfermeras.

## Información de Servicios Ambulatorios

### **Derechos del paciente del sistema del South Jersey Healthcare cont.**

9. A ser incluido en una investigación experimental solamente cuando ha prestado su consentimiento escrito informado a dicha participación.
10. A recibir una atención efectiva del dolor según sea apropiado según el diagnóstico médico o procedimiento quirúrgico.
11. A ser informado los nombres y funciones de cualquier institución de atención médica y educacional externa que participe en su tratamiento. Usted puede rehusar permitir su participación.
12. A recibir, si lo solicita, las políticas y procedimientos escritos del hospital sobre métodos para salvar la vida y a usar o retirar mecanismos de apoyo de la vida.
13. A recibir información y asistencia del médico que le atendió y otros proveedores de atención médica si necesita continuar atención médica luego de dar de alta del hospital.
14. A recibir tiempo suficiente antes de dar de alta para hacer arreglos para continua a atender sus necesidades de atención médica.
15. A ser informado por el hospital sobre cualquier proceso de apelación al que tenga derecho por ley.
16. A ser transferido a otra institución cuando el hospital no pueda proporcionarle el tipo o nivel de atención médica que necesita o cuando usted solicita que se le transfiera.
17. A recibir de un médico una explicación de las razones por las que se le transfiere a otra institución e información sobre alternativas a la transferencia. Esta explicación de la transferencia deberá ofrecerse con anticipación a usted o a su pariente o guardián excepto en una situación que ponga en peligro su vida cuando es necesaria la transferencia inmediata.
18. A ser tratado con cortesía, consideración y respeto por su dignidad e individualidad.
19. A estar libre de abuso físico y mental.
20. A estar libre de restricciones, a menos que esté autorizado por un médico por un período limitado de tiempo para protegerlo a usted o a otros contra posibles lesiones.
21. A tener privacidad física durante el tratamiento médico y funciones de higiene personal, a menos que necesite asistencia por su propia seguridad. La intimidad del paciente deberá ser respetada durante todos los procedimientos médicos y cuando el personal del hospital está conversando sobre su caso.
22. Al tratamiento confidencial de la información sobre usted. La información de sus antecedentes no será puesto en manos de ninguna persona fuera del hospital sin su permiso, a menos que lo requiera la ley.

## Información de Servicios Ambulatorios

### **Derechos del paciente del sistema del South Jersey Healthcare**

SOUTH JERSEY Healthcare presenta este resumen de derechos del paciente que ha sido aprobado por el Departamento de Salud del estado de Nueva Jersey y requerido por la norma NJSA 8:43G-41 y con la expectativa que observar estos derechos contribuirán a atender de manera más efectiva y a una mayor satisfacción para el paciente, el médico y el hospital. A continuación se incluye un resumen de los Derechos del Paciente; se dispone de copias completas d el Subcapítulo del Código de Nueva Jersey en la estación de enfermeras, otras áreas de inscripción y las Oficinas Administrativas para la revisión de los pacientes y sus familias. Como paciente en un hospital en Nueva Jersey, usted tiene el derecho, según la ley, según se resume a continuación:

1. A recibir la atención y los servicios médicos que el hospital debe proporcionar según la ley.
2. Al tratamiento y servicio médico sin discriminación basada en edad, religión, origen nacional, sexo, preferencia sexual, impedimentos, diagnóstico, capacidad de pago o fuente de pago.
3. A retener y ejercitar en la mayor medida posible todos los derechos constitucionales, civiles y legales a los que tiene derecho por ley.
4. A ser informado de los nombres y funciones de todos los profesionales médicos que le atiendan. Estas personas deben identificarse presentándose personalmente o a través del uso de un distintivo con su nombre.
5. A recibir, lo antes posible, los servicios de un traductor o intérprete si necesita uno para comunicarse con el personal Médico del hospital.
6. A recibir de su médico una explicación simple de su situación médica completa, el tratamiento recomendado, los resultados esperados, los riesgos involucrados y alternativas médicas razonables. Si su médico cree que parte de esta información podría ser negativa para su salud o más allá de su capacidad de comprensión, se debe ofrecer la explicación a un pariente o guardián.
7. A prestar el consentimiento informado y escrito antes del comienzo de procedimientos o tratamientos medicos especificados que no sean de emergencia. Su médico debería explicarle—en palabras que usted pueda entender—detalles específicos sobre los procedimientos del tratamiento recomendado y los riegos involucrados, el tiempo necesario para la recuperación y cualquier alternativas médicas razonables. Si usted es incapaz de ofrecer el consentimiento escrito informado, se deberá solicitar el consentimiento a su pariente o guardián o a través de su directiva anticipada.
8. A rechazar los medicamentos y tratamientos después de que posibles consecuencias de esta decisión hayan sido aclaradas, a menos que la situación ponga en peligro su vida o el procedimiento sea requerido por la ley.

## Información de Servicios Ambulatorios

### **Programa Asistencia Financiera**

Si usted no tiene seguro médico o no esta asegurado, usted puede calificar para unos de estos servicios:

- Programa de Medicaid
- Enfermedades Catastrófico de Niños
- Programa Asistencia de South Jersey Healthcare
- Programa Asistencia
- Crimenes Violentos

### **Sabe Usted:**

- Una familia de cuatro con un ingreso hasta \$78,200 puede calificar para uno de estos programas.
- Una persona sola con un ingreso hasta \$49,390 puede calificar para uno de estos programas.
- Una pareja casada con un ingreso hasta \$51,150 puede calificar para uno de estos programas.

Para mas información puede comunicase con  
**Patient Business Services Customer Service**  
SJH Regional Medical Center, SJH Bridgeton Health Center y  
SJH Vineland Health Center  
856-641-7845 • 856-641-7846  
SJH Elmer Hospital: 856-363-1845  
*Se habla español*

### **Relaciones Publicas/Si Tiene Usted Una Preocupación**

Si tiene usted una preocupación acerca de cualquier aspecto del servicio o cuidado de SJ Healthcare, por favor comuníquese con uno de nuestro Representantes de Pacientes el/la cuál asistirá para solucionar su preocupación.

Recuerde, nuestro Representantes de Pacientes están aquí para servirle a USTED!

Ellos escucharán con atención su preocupación y se esforzarán para ayudarle a obtener una resolución rápida y satisfactoria.

- En SJH Regional Medical Center llame 856-641-7770
- En SJH Elmer Hospital o SJH BridgetonHealth Center llame 856-363-1770

En SJ Healthcare, todos los pacientes y sus familias tiene el derecho de registrar una queja con el Departamento de Relaciones de Pacientes. Para más información, comuníquese con uno de nuestros Representantes de Pacientes que están inscritos en la lista anterior.

## Información de Servicios Ambulatorios

Querido Paciente:

Gracias por escoger South Jersey Healthcare. Este folleto incluye información y explicaciones de los consentimientos que obtuvimos durante su matrícula.

### CUENTAS POR SERVICIOS DE MÉDICO

Se le avisa que otras cuentas se pueden asociar a su visita del hospital. Se transmitirá a cualquier información del seguro médico al proveedor para procesar su cuenta. Debajo está una lista de algunos servicios de que no seran incluido en su cuenta del hospital.

- Médico de la Emergencia
- Anestesiología
- Interpretación del Radiología
- Cirujano
- Interpretación de la Patología
- Médico de Consulta

### CUENTAS POR SERVICIOS DE MÉDICO PARA PACIENTES DE CUIDADO CARITATIVO

*Cuidado Caritativo cubre cuentas de los hospitales de SJ Healthcare solamente.*

Todas las cuentas asociadas con su visita del hospital serán responsabilidad propia. La mayoría de estos proveedores ofreceran descuentos o unos arreglos del pago con la prueba de el Cuidado Caritativo. Usted debe enviar una copia de su tarjeta y llamar para instalar arreglos. Los arreglos del pago para cirugías electivas se pueden hacer anteriores con los proveedores. Debajo está una lista de algunos servicios no cubiertos por el programa de Cuidado Caritativo.

- Médico de la Emergencia
- Anestesiología
- Interpretación del Radiología
- Cirujano
- Interpretación de la Patología
- Médico de Consulta

Para mas información puede comunicarse con  
Patient Business Services Customer Service  
856-575-4780 Se habla Español

### CUENTAS DEL HOSPITAL

Si desea información sobre su cuenta del hospital puede comunicarse con  
Patient Business Services Customer Service  
856-575-4780 Se habla Español

**T A B L E O F C O N T E N T S**

Cuentas Por Servicios Médico.....1

Cuentas Por Servicios Médico Para Pacientes  
de Cuidado Caritativo .....1

Cuentas del Hospital .....1

Programa Asistencia Financiera .....2

Relaciones Publicas .....2

Derechos del Paciente del South Jersey Healthcare .....3-5

---

Si desea información sobre su cuenta de hospital o Asistencia Financiera  
puede comunicarse con  
Patient Business Services Customer Service  
856-575-4780 Se habla Español

Physician Referral Line  
1-800-770-7547  
[www.SJHealthcare.net](http://www.SJHealthcare.net)