

Sus Derechos y Protecciones contra Facturas Médicas Sorpresa

Cuando usted recibe atención de emergencia o es tratado por un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, está protegido contra la facturación del saldo. En estos casos, no se le debe cobrar más que los copagos de su plan, coseguro y/o deducible.

¿Qué es la "facturación de saldo" (a veces llamada "facturación sorpresa")?

Cuando usted ve a un médico o a otro proveedor de atención médica, es posible que deba pagar ciertos gastos de su bolsillo, como un copago, coseguro o deducible. Es posible que tenga costos adicionales o que tenga que pagar la factura completa si ve a un proveedor o visita un centro de atención médica que no está en la red de su plan de salud.

“Fuera de la red” significa proveedores e instalaciones que no han firmado un contrato con su plan de salud para brindar servicios. Es posible que se permita a los proveedores fuera de la red facturarle la diferencia entre lo que paga su plan y el monto total cobrado por un servicio. Esto se llama "facturación de saldo". Es probable que esta cantidad sea mayor que los costos dentro de la red por el mismo servicio y puede que no cuente para el deducible o el límite anual de gastos de bolsillo de su plan.

La "facturación sorpresa" es una factura de saldo inesperada. Esto puede suceder cuando usted no puede controlar quién está involucrado en su atención, como cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro dentro de la red, pero un proveedor fuera de la red es quien lo atiende inesperadamente. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares según el procedimiento o servicio.

Usted está protegido contra la facturación del saldo de:

Servicios de emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que pueden facturarle es el monto del costo compartido dentro de la red de su plan (como copagos, coseguro y deducibles). **No se le puede** facturar el saldo por estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de que usted se encuentre en una condición estable, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones para que no se le facture el saldo de estos servicios posteriores a la estabilización.

Además de las protecciones de la Ley Federal Sin Sorpresas, el estado en el que recibe los servicios puede tener protecciones que se aplican a su visita para servicios de emergencia o que no son de emergencia. Información adicional del gobierno de su estado está disponible. (ver Anexo). Las protecciones Federales superan las protecciones estatales en casi todos los estados.

Los siguientes estados limitan la cantidad que un proveedor fuera de la red y un centro fuera de la red pueden facturarle por servicios de emergencia: CA, CT, FL, GA, IA, MD, MI, NJ, NY, OH, PA. La cantidad está limitada al monto de su costo compartido dentro de su red. Los siguientes estados limitan el monto que un proveedor fuera de la red puede facturarle por servicios de emergencia a su monto de costo compartido dentro de su red: DE, IN, IL, MA, OR. OH también proporciona protecciones relacionadas con los servicios de laboratorio. Varios estados tienen procesos de resolución de disputas (CA, FL, GA, IL, NJ, NY, MI) y varios estados establecen los montos que se pueden pagar a los proveedores (CA, CT, DE, FL, GA, MD, MI, OR).

Ciertos servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red

Cuando recibe servicios de un hospital o centro de cirugía ambulatoria dentro de la red, es posible que ciertos proveedores estén fuera de la red. En estos casos, lo máximo que esos proveedores pueden facturarle es el monto del costo compartido dentro de la red de su plan. Esto aplica a los servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista o intensivista. Estos proveedores **no pueden** facturarle el saldo y **no pueden** pedirle que renuncie a sus protecciones para que no se le facture el saldo.

Si obtiene otros tipos de servicios en estos centros dentro de la red, los proveedores fuera de la red **no pueden** facturarle el saldo, a menos que usted dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.

Usted nunca está obligado a renunciar a sus protecciones contra la facturación de saldos. Tampoco es necesario que obtenga atención fuera de la red. Puede elegir un proveedor o centro de la red de su plan.

Además de las protecciones de la Ley Federal Sin Sorpresas, el estado en el que recibe los servicios puede tener protecciones que se aplican a los servicios que no son de emergencia en un centro dentro de la red. Hay información adicional disponible en el sitio web de su estado (consulte el Anexo).

Cuando no se permite la facturación de saldo, usted también tiene las siguientes protecciones:

- Usted solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, el coseguro y el deducible que pagaría si el proveedor o el centro estuviera dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente cualquier costo adicional a los proveedores y centros que estén fuera de la red.
- Generalmente, su plan de salud debe:

- Cubrir los servicios de emergencia sin necesidad de obtener la aprobación de los servicios por adelantado (también conocida como “autorización previa”).
- Cubrir los servicios de emergencia de proveedores que estén fuera de la red.
- Basar lo que usted le debe al proveedor o centro (costo compartido) en lo que este le pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
- Contar cualquier monto que usted pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red para su deducible dentro de la red y el límite de gastos de bolsillo.

Si cree que le han facturado incorrectamente, comuníquese con su estado (consulte el Anexo) o con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) al 1-800-985-3059. Puede encontrar el sitio web de su estado en [www.\[ingrese el nombre de su estado\].gov](http://www.[ingrese el nombre de su estado].gov) y busque "sin sorpresas, facturación de saldo o protecciones al consumidor".

Visite <https://www.cms.gov/nosurprises> para obtener más información sobre sus derechos según la ley federal.

Anexo: información de protección del consumidor y contactos estatales

Estado	Departamento del Fiscal General	Facturación Sorpresa o Departamento de Seguro	Página web de Facturación de Saldo Estatal
CA	https://oag.ca.gov/contact/consumer-complaintagainst-business-orcompany	www.HealthHelp.ca.gov 1-888-466-221	https://dmhc.ca.gov/portals/0/healthcareincalifornia/factsheets/fsab72.pdf
CT	https://portal.ct.gov/CID/Consumer-Affairs/File-aComplaint-or-Ask-aQuestion	Línea de Ayuda al Consumidor: (800) 2033447 o (860) 297-3900	https://portal.ct.gov/AG/Common/Complaint-Form-Landing-page
DE	https://insurance.delaware.gov/	https://legis.delaware.gov/SessionLaws/Chapter?id=19067#:~:text=%22(11)%20Balance%20billing,will%20pay%20for%20the%20service.%22&text=Arbitration%20off%20disputes%20involving%20health%20insurance%20coverage	https://attorneygeneral.delaware.gov/ fraud/cmu/complaint/
FL	http://www.myfloridalegal.com/pages.nsf/Main/E3EB45228E9229DD85257B05006E32EC 1-877-693-5236 Fuera del estado: 850-413-3089 Consumer.Services@myfloridacfo.com	https://floir.com/Sections/LandH/AccidentHealth/EducationalMaterials.aspx	Consumer.Services@myfloridacfo.com
GA	https://consumer.georgia.gov/resolve-your-dispute/howdo-i-file-complaint/consumercomplaint-form#no-back (404) 651-8600 o (800) 8691123 gratis fuera de Metro Atlanta	https://oci.georgia.gov/fileconsumer-insurance-complaint	https://oci.georgia.gov/news/2020-12-30/office-commissioner-insurance-and-safety-fire-posts-final-surprise-billing
IA	https://www.iowaattorneygeneral.gov/forconsumers/file-aconsumer-complaint	https://iid.iowa.gov/insurance-consumer-complaint	https://www.iowaattorneygeneral.gov/for-consumers/file-a-consumer-complaint/complaint-form
ID	https://www.ag.idaho.gov/consumer-protection/consumercomplaints/	https://doi.idaho.gov/consumers/file-a-complaint/	La ley no ha pasado todavía

Estado	Departamento del Fiscal General	Facturación Sorpresa o Departamento de Seguro	Página web de Facturación de Saldo Estatal
IL	Health Care Bureau Complaint Form (illinoisattorneygeneral.gov)	https://www.ilga.gov/legislation/publicacts/fulltext.asp?Name=096-1523 1-877-305-5145	Understanding the Insurance Complaint Process (illinois.gov)
IN	https://www.in.gov/attorneygeneral/consumerprotection-division/file-a-complaint/	https://www.in.gov/idoi/consumer-services/complaints/	https://legiscan.com/IN/bill/HB1004/2020
MD	https://www.marylandattorneygeneral.gov/pages/cpd/complaint.aspx	https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/FileAComplaint1.aspx	https://insurance.maryland.gov/Consumer/Documents/publications/AssignmentofBenefitsFAQ.pdf
MA	https://www.mass.gov/how-to/file-a-consumer-complaint	https://www.mass.gov/how-to/filing-an-insurance-complaint	https://www.mass.gov/doc/out-of-network-billing-in-massachusetts-chart-pack/download
MI	https://www.michigan.gov/documents/ag/Consumer_Complaint_Form_paper_642450_7.pdf	833-ASK-DIFS (833-275-3437)	https://www.michigan.gov/difs/0,5269,7-303--560598--,00.html
NJ	https://www.njoag.gov/contact/file-a-complaint/	https://www.nj.gov/dobi/division_consumers/insurance/outofnetwork.html	https://www.nj.gov/dobi/division_insurance/oonarbitration/data/210131report.html
NY	https://ag.ny.gov/consumer-frauds/Filing-a-ConsumerComplaint	https://www.dfs.ny.gov/complaint	https://www.dfs.ny.gov/consumers/health_insurance/surprise_medical_bills
OH	https://www.ohioattorneygeneral.gov/Individuals-andFamilies/Consumers/File-aComplaint	surprisebilling@insurance.ohio.gov	https://insurance.ohio.gov/wps/portal/gov/odi/consumers/health/surprisebilling
OR	https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2017/08/consumer_complaint.pdf	https://dfp.oregon.gov/help/complaints-licenses/Pages/filecomplaint.aspx 888-8774894 (gratis).	https://dfp.oregon.gov/news/2018/Pages/20180301-balance-billing.aspx
PA	https://www.attorneygeneral.gov/submit-a-complaint/health-care-complaint/	https://www.insurance.pa.gov/Consumers/insurance-complaint/Pages/default.aspx	https://www.insurance.pa.gov/Documents/Balance%20Billing/Kevin%20Lucia.pdf