

# Seus direitos e proteções em relação a contas médicas inesperadas

Quando você recebe atendimento de emergência ou é tratado por um provedor fora da rede em uma instalação dentro da rede, incluindo um hospital ou centro cirúrgico ambulatorial, você está protegido em relação a cobranças de saldo. Nesses casos, você não deve ser cobrado mais do que os copagamentos, cosseguro e/ou franquia do seu plano de saúde.

## O que é “cobrança de saldo” (às vezes chamado de “cobrança surpresa”)?

Quando você consulta um médico ou outro provedor de serviços de saúde, você pode ter alguns custos diretos, como um copagamento, cosseguro ou franquia. Você pode ter custos adicionais ou ter que pagar a conta inteira caso faça uma consulta com um provedor ou visite um centro de saúde que não esteja na rede do seu plano de saúde.

“Fora da rede” significa provedores e instalações que não assinaram um contrato com o seu plano de saúde para fornecer serviços. Provedores fora da rede podem ter permissão para cobrar de você a diferença entre o que seu plano paga e o valor total cobrado por um serviço. Isso é chamado de **“cobrança de saldo”**. Este valor é provavelmente mais do que os custos dentro da rede para o mesmo serviço e pode não contar para a franquia de seu plano ou limite de desembolso anual.

“Cobrança surpresa” é uma fatura de saldo inesperada. Isso pode acontecer quando você não pode controlar quem está envolvido no seu atendimento — como quando você tem uma emergência ou quando agenda uma visita a uma instalação dentro da rede, mas é inesperadamente atendido por um provedor fora da rede. As contas médicas inesperadas podem custar milhares de dólares, dependendo do procedimento ou serviço.

## Você está protegido contra cobrança de saldo por:

### Serviços de emergência

Se você tiver uma condição médica de emergência e receber serviços de emergência de um provedor ou instalação fora da rede, incluindo um hospital ou centro de cirurgia ambulatorial, o máximo que eles podem cobrar de você é o valor de compartilhamento de custos dentro da rede do seu plano (como copagamentos, cosseguro e franquias). O saldo não pode ser cobrado por esses serviços de emergência. Isso inclui serviços que você pode obter depois de estar em condição estável, a menos que você dê consentimento por escrito e desista de suas proteções para não ser cobrado por esses serviços pós-estabilização.

### Consulte as informações abaixo sobre as leis da Flórida.

#### Determinados serviços em uma instalação dentro da rede

Quando você obtém serviços em uma instalação dentro da rede, incluindo um hospital ou centro cirúrgico ambulatorial, alguns provedores podem estar fora da rede. Nesses casos, o máximo que esses provedores podem cobrar de você é o valor de compartilhamento de custos na rede do seu plano. Isso se aplica a serviços de medicina de emergência, anestesia, patologia, radiologia, laboratório, neonatologia, cirurgia assistente, serviços médicos em hospitais ou intensivistas. Esses provedores não podem cobrar o saldo e não podem pedir que você desista de suas proteções para não ser cobrado pelo saldo.

Se você obtiver outros tipos de serviços nessas instalações dentro da rede, os provedores fora da rede não podem cobrar o saldo de você, a menos que você dê consentimento por escrito e desista de suas proteções.

Você nunca é obrigado a abrir mão de sua proteção contra a cobrança de saldo. Você também não é obrigado a sair da rede. Você pode escolher um provedor ou instalação na rede do seu plano.

**Consulte as informações abaixo sobre as leis da Flórida.**

**Quando a cobrança de saldo não é permitida, você também conta com estas proteções:**

- Você é responsável apenas por pagar a sua parte do custo (como copagamentos, cosseguro e franquia que você pagaria se o provedor ou instalação estivesse na rede). O seu plano de saúde pagará quaisquer custos adicionais aos provedores e instalações fora da rede diretamente.
- Geralmente, seu plano de saúde deve:
  - Cobrir os serviços de emergência sem exigir que você obtenha aprovação prévia para os serviços (também conhecido como “autorização prévia”).
  - Cobrir serviços de emergência realizados por provedores fora da rede.
  - Tomar como base o valor que você deve ao provedor ou instalação (divisão de custos) em relação ao que pagaria a um provedor ou instalação dentro da rede e mostrar esse valor em sua explicação dos benefícios.
  - Contar qualquer valor que você pagar por serviços de emergência ou serviços fora da rede em sua franquia dentro da rede e limite de desembolso direto.

## Lei da Flórida

A lei da Flórida geralmente contém proteções de cobrança de saldo semelhantes às aquelas sob o No Surprises Act (conforme descrito neste Aviso), exceto se você tiver um certo tipo de plano de saúde (ou seja, planos comerciais totalmente financiados, como provedor preferencial (“PPO”) ou planos de provedor exclusivo (“EPO”)), seu provedor não pode cobrar de você mais do que o valor de compartilhamento de custos dentro da rede, mesmo se você der consentimento. Se você tiver um desses planos, a Flórida também estende as proteções de cobrança de saldo aos serviços de emergência e não emergenciais cobertos fornecidos em um centro de atendimento de urgência. Se você não tiver certeza se possui um desses planos, verifique o seu cartão de seguro, ligue para sua seguradora ou entre em contato com serviços financeiros para pacientes AdventHealth em 1-800-952-5462.

Se você acha que foi cobrado indevidamente, pelo telefone 1-800-985-3059, entre em contato como o HHS No Surprises Helpdesk, que é a entidade responsável por fazer cumprir as leis federais de cobrança de saldo de proteção de cobrança surpresa. Visite [cms.gov/nosurprises/consumers](https://cms.gov/nosurprises/consumers) para obter mais informações sobre seus direitos sob a lei federal.

A Flórida também possui um processo independente de resolução de disputas para resolver questões relacionadas a reivindicações de seguro, incluindo disputas com seu provedor ou plano de saúde relacionadas ao recebimento de contas de saldo indevido. Se você recebeu uma cobrança de saldo não apropriada do seu provedor, você pode registrar uma reclamação no Departamento de Agricultura e Serviços ao Consumidor da Flórida visitando o site [www.fdacs.gov/#](http://www.fdacs.gov/#). Se você recebeu uma fatura de saldo não apropriada da sua seguradora, você pode registrar uma reclamação no Florida Office of Insurance Regulation, Department of Financial Services (Escritório de Regulamentação de Seguros da Flórida, Departamento de Serviços Financeiros), em <https://myfloridacfo.com/division/consumers/>.