

Sus derechos y protecciones contra las facturas médicas sorpresa

Cuando recibe atención de emergencia o tratamiento de un proveedor fuera de la red en un centro de la red, incluyendo un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, está amparado contra la facturación del saldo. En estos casos, no deben cobrarle más que los copagos, el coaseguro y/o el deducible de su plan.

¿Qué es la «facturación del saldo» (a veces llamada «facturación sorpresa»)?

Cuando consulta un médico u otro proveedor de atención médica, puede adeudar determinados gastos de bolsillo como un copago, coaseguro o deducible. Puede tener costos adicionales o que pagar toda la factura si consulta a un proveedor o visita un centro de atención médica que no está incluido en la red de su plan médico.

“Fuera de la red” se refiere a proveedores y centros de salud que no han celebrado un contrato con su plan médico para prestarle servicios. Los proveedores fuera de la red podrían estar autorizados a facturarle a usted la diferencia entre lo que paga su plan y el monto total que ellos cobran por un servicio. Esto se llama “**facturación del saldo**”. Este monto probablemente sea mayor que los costos dentro de la red del mismo servicio y podrían no contar 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 ocurrir cuando no puede controlar quién interviene en su atención, como cuando tiene una emergencia o programa una visita en un centro de la red, pero es atendido inesperadamente por un proveedor fuera de la red. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares dependiendo del procedimiento o servicio.

Usted está protegido contra la facturación del saldo por:

Servicios de emergencia

Si usted tiene una afección médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, incluido un hospital o centro de cirugía ambulatoria, lo máximo que le pueden facturar es el monto de costo compartido dentro de la red de su plan (como copagos, coaseguro y deducibles). **No** le pueden facturar el saldo de estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de estar estable, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones para que no se le facturen el saldo de los servicios posteriores a la estabilización.

Consulte a continuación información con respecto a la ley de Florida.

Algunos servicios en un centro dentro de la red

Cuando recibe servicios en un centro dentro de la red, incluyendo un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, es posible que algunos proveedores que trabajan allí no estén dentro de la red. En estos casos, lo máximo que estos proveedores le pueden facturar es el monto de costo compartido dentro de red de su plan. Esto se aplica a servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, asistencia quirúrgica, médicos de hospital o intensivistas. Estos proveedores **no pueden** facturarle el saldo a usted y **no** pueden pedirle que renuncie a sus protecciones contra la facturación de saldo.

Si recibe otros tipos de servicios en estos centros dentro de la red, los proveedores fuera de la red **no pueden** facturarle el saldo, salvo que otorgue su consentimiento por escrito para renunciar a sus protecciones.

Nunca se le pedirá que renuncie sus protecciones contra la facturación de saldo. Tampoco se le pedirá que reciba atención fuera de la red. Usted puede elegir un proveedor o centro en la red de su plan.

Consulte a continuación información con respecto a la legislación de Florida.

Cuando no se permite la facturación de saldos, también tiene estas protecciones:

- Usted solamente es responsable de pagar su parte del costo (como copagos, coaseguro y deducible que pagaría si el proveedor o el centro estuviera dentro de la red). Su plan médico pagará cualquier costo adicional directamente a los proveedores y centros fuera de la red.
- En general, su plan médico debe:
 - Cubrir servicios de emergencia sin requerir que usted obtenga antes la aprobación para los servicios (también conocido como “autorización previa”).
 - Cubrir servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
 - Calcular lo que usted debe al proveedor o centro (costo compartido) en función de lo que pagaría en un proveedor o centro dentro de la red y mostrar ese monto en la explicación de beneficios.
 - Contabilizar cualquier monto que usted pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red para alcanzar el deducible dentro de la red o el límite de gastos de bolsillo.

Legislación de Florida

La legislación de Florida generalmente contiene protecciones contra la facturación de saldo similares a las de la Ley Sin Sorpresas (como se describe en este aviso), *salvo que* tenga un determinado plan médico (es decir, planes comerciales totalmente financiados como un plan de proveedor preferido (“PPO”) o de proveedor exclusivo (“EPO”), su proveedor no le puede facturar más que el monto del costo compartido de servicios dentro de la red incluso si otorga su consentimiento para que lo haga. Si tiene uno de estos planes, Florida extiende las protecciones contra la facturación de saldo a servicios de emergencia y no emergencia cubiertos proporcionados por un centro de atención de urgencias. Si no está seguro si tiene uno de estos planes, revise su tarjeta de seguro, llame a su aseguradora o comuníquese con AdventHealth patient financial services at 1-800-952-5462.

Si cree que se le facturó indebidamente, comuníquese con la Mesa de Ayuda Sin Sorpresas del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) al 1-800-985-3059, que es la autoridad responsable de hacer cumplir las leyes federales de protección contra la facturación de saldos o sorpresa. Visite www.cms.gov/nosurprises/consumers para obtener más información sobre sus derechos conforme a la legislación federal.

Florida tiene un proceso independiente de resolución de disputas para resolver problemas relacionados con reclamaciones, incluyendo disputas con proveedores o planes de seguro por recibir facturas de saldo indebidas. Si su proveedor le envía una factura de saldo indebida, puede presentar una queja ante el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Florida en www.fdacs.gov/#. Si su aseguradora le envía una factura de saldo indebida, puede presentar una queja ante la Oficina de Regulación de Seguros del Departamento de Servicios Financieros de Florida en <https://myfloridacfo.com/division/consumers/>.