



## Sus derechos y protecciones contra facturas médicas inesperadas

Efectivo 1/1/2022

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

### ¿Qué es la "facturación del saldo" (a veces denominada "facturación sorpresa")?

Cuando consulta a un médico u otro proveedor de atención médica, es posible que deba hacer ciertos [gastos de su bolsillo](#), como [copago](#), [coseguro](#), o [deducible](#). Es posible que tenga costos adicionales o tenga que pagar la factura completa si visita a un proveedor 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 el contrato de su plan de salud para brindarle servicios. Es posible que los proveedores fuera de la red puedan facturarle la diferencia entre lo que paga su plan y el monto total cobrado por el servicio. A esto se le llama "**facturación del saldo**". Es probable que esta cantidad sea mayor que los costos de dentro de la red por el mismo servicio y es posible que no cuente como deducible o como el límite anual de desembolso personal de su plan.

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

### Está protegido de la facturación de saldos para:

#### **Servicios de emergencia**

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

*Consulte a continuación para obtener información sobre la ley de California.*

#### **Ciertos servicios en un centro de la red, incluyendo un hospital o un centro quirúrgico ambulatorio**

Cuando recibe los servicios de un centro dentro de la red, incluyendo a un hospital o un centro quirúrgico ambulatorio, 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 se 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 recibe otros tipos de servicios en estas instalaciones de la red, los proveedores de fuera de la red **no pueden** facturarle el saldo, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.

**Nunca está obligado a renunciar a sus protecciones de la facturación de saldos. Tampoco es necesario que reciba atención de fuera de la red. Puede elegir un proveedor o un centro de la red de su plan.**

*Consulte a continuación para obtener información sobre la ley de California.*

**Cuando no se permite la facturación del saldo, también tiene estas 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 estuvieran dentro de la red). Su plan de salud les pagará los costos adicionales a los proveedores e instalaciones de fuera de la red directamente.
- Generalmente, su plan de salud debe:
  - Cubrir los servicios de emergencia sin necesidad de obtener una aprobación para los servicios por adelantado (también conocida como “autorización previa”).
  - Cubrir los servicios de emergencia de los proveedores de fuera de la red.
  - Base lo que le debe al proveedor o centro (costo compartido) en lo que le pagaría a un proveedor o centro de dentro de la red y muestre ese monto en su explicación de beneficios.
  - Cuento cualquier monto que pague por los servicios de emergencia o servicios de fuera de la red para su deducible dentro de la red y el límite de los gastos que hace de su bolsillo.

**Ley de California:** La ley de California generalmente contiene protecciones de facturación de saldo similares a las de la Ley Sin Sorpresas (como se describe en este aviso), excepto que las prohibiciones de facturación del saldo también se aplican a los servicios recibidos en las instalaciones adicionales de dentro de la red, incluyendo los laboratorios o centros de imágenes de radiología. California también tiene un proceso de resolución de disputas independiente para resolver los problemas relacionados con las reclamaciones, incluyendo las disputas con su proveedor relacionadas con la recepción de facturas de saldo incorrecto, que se pueden iniciar a través del Departamento de Seguros de California.

**Si tiene alguna inquietud sobre cuánto se le facturó** por el servicio en nuestras instalaciones, comuníquese con el Servicio al Cliente al 925-947-3336 para obtener ayuda. También puede optar por comunicarse con el servicio de asistencia técnica Sin Sorpresas del HHS al 1-800-985-3059, la entidad responsable de hacer cumplir las leyes federales de protección de saldo o facturación sorpresa. Visite [www.cms.gov/nosurprises/consumers](http://www.cms.gov/nosurprises/consumers) para obtener mayor información sobre sus derechos según la ley federal.

**Para obtener mayor información sobre sus derechos según la ley de California**, incluyendo cómo iniciar el proceso de resolución de disputas, comuníquese con el Centro de ayuda del Departamento de Seguros en línea en <http://www.insurance.ca.gov/01-consumers/101-help/index.cfm>, o llame al 1-800-927-4357, la entidad responsable de hacer cumplir las leyes estatales de protección de saldo o facturación sorpresa.

\*\*\*

**ESTA COMUNICACIÓN NO ES UNA FACTURA. USTED NO ES RESPONSABLE DE NINGÚN PAGO HECHO A SU PROVEEDOR HASTA QUE RECIBA INFORMACIÓN DE SU PLAN DE SALUD DE CUALQUIER OBLIGACIÓN DE COSTOS COMPARTIDOS DE DENTRO DE LA RED QUE PUEDA TENER.**