Sus derechos y protecciones contra facturas médicas sorpresa

Cuando recibe atención de emergencia o es atendido por un proveedor fuera de la red en un hospital o centro de cirugía ambulatoria que pertenece a la red, usted está protegido contra facturación sorpresa o facturación por el saldo pendiente.

¿Qué es la "facturación por el saldo pendiente" (a veces llamada "facturación sorpresa")?

Cuando usted consulta a un médico u otro proveedor de atención médica, es posible que deba pagar ciertos costos de su bolsillo, como copagos, coseguro o deducibles. También puede que tenga otros costos o que deba pagar el monto total de la factura si recibe servicios de un proveedor o en un centro médico que no pertenece a la red de su plan de salud.

Se considera "fuera de la red" a los proveedores y centros que no tienen un contrato con su plan de salud. Los proveedores fuera de la red pueden estar autorizados a cobrarle la diferencia entre lo que su plan acuerda pagar y el monto total cobrado por el servicio. Esto se denomina **"facturación de saldo pendiente".** Este monto suele ser mayor que los costos dentro de la red por el mismo servicio y podría no contar para su límite anual de gastos de bolsillo.

Se habla de "facturación sorpresa" cuando recibe una factura inesperada por el saldo pendiente. Esto puede ocurrir cuando usted no tiene control sobre quién participa en su atención médica, por ejemplo, si tiene una emergencia o si programa una visita en un centro dentro de la red pero es atendido inesperadamente por un proveedor fuera de la red.

Usted está protegido contra la facturación por el saldo pendiente en los siguientes casos:

Servicios de emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia y recibe servicios de emergencia por parte de un proveedor o centro fuera de la red, el proveedor o el centro solo puede cobrarle el monto que le correspondería pagar si estuviera dentro de la red (como copagos y coseguro). **No** se le puede facturar el saldo por estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que reciba después de que su condición esté estabilizada, a menos que usted dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones contra la facturación por el saldo pendiente para esos servicios posteriores a la estabilización.

Ciertos servicios en un hospital o centro de cirugía ambulatoria dentro de la red

Cuando recibe servicios en un hospital o centro de cirugía ambulatoria dentro de la red, algunos proveedores que trabajan allí podrían no formar parte de la red. En estos casos, el monto máximo que dichos proveedores pueden cobrarle es el mismo que pagaría si el proveedor estuviera dentro de la red, de acuerdo con los costos compartidos de su plan de salud. Esto aplica a servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista o especialista en cuidados intensivos. Estos proveedores **no** pueden facturarle el saldo pendiente y **no** pedirle que renuncie a sus protecciones contra este tipo de facturación.

Si usted recibe otros servicios en estos centros dentro de la red, los proveedores fuera de la red **no** pueden cobrarle por el saldo pendiente, 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 por el saldo pendiente. Tampoco está obligado a recibir atención fuera de la red. Siempre puede elegir un proveedor o un centro médico que forme parte de la red de su plan.

La ley del estado de Georgia establece lo que ciertos planes de salud deben pagar a médicos y centros no participantes por servicios médicos de emergencia y ciertos servicios médicos que no sean de emergencia prestados por un proveedor fuera de la red a personas con cobertura. A los pacientes que reciban servicios médicos de emergencia solo se les puede facturar el copago, el deducible o el coseguro exigido por su plan. La ley también establece un proceso de resolución de disputas, que incluye el arbitraje obligatorio para ciertos conflictos relacionados con los pagos.

Cuando no se permite la facturación del saldo pendiente, tiene las siguientes protecciones:

- Usted solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, coseguros y deducibles que pagaría si el proveedor o centro estuviera dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente a los proveedores y centros fuera de la red.
- Su plan de salud, por lo general, debe:
  - Cubrir los servicios de emergencia sin exigirle obtener autorización previa.
  - Cubrir los servicios de emergencia brindados por proveedores fuera de la red.
  - Calcular lo que usted debe pagar al proveedor o centro (su parte del costo) en función de lo que pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar ese monto en su explicación de beneficios.
  - Contabilizar cualquier monto que usted pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red para el deducible y el límite de gastos de bolsillo.

Si usted considera que ha recibido una factura incorrecta, puede llamar al Departamento de Salud y Servicios Humanos al: 1-800-985-3059 o a la Oficina del Comisionado de Seguros y Seguridad contra Incendios: 1-800-656-2298.

Visite https://www.cms.gov/nosurprises para obtener más información sobre sus derechos según la ley federal.
Visite https://oci.georgia.gov/file-consumer-insurance-complaint para obtener más información sobre sus derechos según la ley estatal.