

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES FRENTE A FACTURAS MÉDICAS SORPRESA

Cuando recibe atención de urgencia o le trata un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, está protegido frente a la facturación de saldos. En estos casos, no se le cobrará más que los copagos, el coaseguro y/o el deducible de su plan.

¿QUÉ ES LA “FACTURACIÓN DE SALDO” (A VECES LLAMADA “FACTURACIÓN SORPRESA”)?

Cuando consulta a un médico o a otro profesional de la salud o recibe servicios de laboratorio, es posible que deba pagar determinados gastos de su bolsillo, como un copago, un coaseguro o un deducible. También puede tener otros gastos o tener que pagar la factura completa si consulta a un profesional médico, acude a un centro de atención médica o recibe servicios de laboratorio de un laboratorio que no pertenece a la red de su plan de salud.

Por “fuera de la red” se entiende los proveedores (incluidos los laboratorios) y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud. Los proveedores fuera de la red pueden facturarle la diferencia entre lo que paga su plan y el importe total cobrado por un servicio. Esto se llama “facturación de saldo”. Es probable que este importe sea superior a los costos del mismo servicio dentro de la red 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 inesperada. Esto puede ocurrir cuando usted no puede controlar quién interviene en su atención, como cuando tiene una urgencia o cuando programa una visita en un centro de la red pero inesperadamente le atiende un proveedor fuera de la red. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares, dependiendo del procedimiento o servicio.

Las aseguradoras están obligadas a indicarle qué proveedores, hospitales y centros pertenecen a sus redes. Los hospitales, centros quirúrgicos y proveedores deben informarle de las redes de proveedores en las que participan en su sitio web o previa solicitud.

USTED TIENE PROTECCIÓN CONTRA FACTURACIÓN DE SALDOS POR:

Servicios de emergencia

Si tiene una emergencia médica y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que pueden facturarle es el importe de los costos dentro de la red de su plan (como copagos, coaseguros y deducibles). No se le puede facturar el saldo de estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de estabilizarse, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a la protección de que no le facturen el saldo de estos servicios posteriores a la estabilización.

Además de las protecciones de la Ley Federal contra Sorpresas, el estado en el que usted recibe los servicios puede tener protecciones que se aplican a su visita para servicios de emergencia o no emergencia. Puede obtener más información en la administración de su estado. (Para más información, véase el Anexo A).

Determinados servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red

Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, algunos proveedores pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que esos proveedores pueden facturarle es el importe de participación en los costos 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 le facturen el saldo. Si recibe otro tipo de servicios en estos centros 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 se le obligará a renunciar a su protección frente a la facturación de saldos. Tampoco tiene obligación de recibir asistencia fuera de la red. Puede elegir un proveedor o centro de la red de su plan.

Además de las protecciones de la Ley Federal contra Sorpresas, el estado en el que usted recibe los servicios puede tener protecciones que se aplican a los servicios que no son de emergencia en un centro de la red. Encontrará más información en el sitio web de su estado (para más información, consulte el Anexo A).

CUANDO NO SE PERMITE LA FACTURACIÓN DE SALDO, TAMBIÉN TIENE LAS SIGUIENTES PROTECCIONES:

Usted solo es responsable de pagar su parte del costo (por ejemplo, los copagos, coaseguros y deducibles que pagaría si el proveedor o centro estuviera dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente los costos adicionales a los proveedores y centros fuera de la red.

En general, su plan de salud debe:

- Cubrir servicios de emergencia sin obligarle a obtener la aprobación de los servicios por adelantado (también conocido como "autorización previa").
- Cubrir los servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
- Basar lo que debe al proveedor o centro (reparto de costos) en lo que pagaría a un proveedor o centro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
- Contabilizar cualquier importe que pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red en su deducible y límite de gastos de bolsillo dentro de la red.

Si cree que le han facturado indebidamente, póngase en contacto con su estado (En el Anexo A figuran los datos de contacto de su estado) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid en el 1-800-985-3059. La página web de su estado se encuentra en [www.\[introduzca el nombre de su estado\].gov](http://www.[introduzca el nombre de su estado].gov) y tiene que usar la función de búsqueda e introducir "no surprises, balance billing or consumer protections" (sin sorpresas, facturación de saldo o protección del consumidor). Visite <https://www.cms.gov/nosurprises> para más información sobre los derechos que le otorga la legislación federal.

ESTIMACIÓN DE BUENA FE

Según la ley, los proveedores de atención médica tienen que dar a los pacientes **que no tienen determinados tipos de cobertura de salud o que no utilizan determinados tipos de cobertura de atención médica** una estimación de su factura por artículos o servicios de atención médica antes de que se presten esos artículos y servicios.

- Usted tiene derecho a recibir una Estimación de Buena Fe (GFE) del costo total previsto de cualquier artículo o servicio de atención médica cuando lo solicite o cuando programe dichos artículos o servicios. Esto incluye costos relacionados como pruebas médicas, medicamentos recetados, equipos y cuotas hospitalarias.
- Si programa un artículo o servicio de atención médica con al menos tres (3) días hábiles de antelación, asegúrese de que su proveedor o centro de atención médica le entregue una GFE por escrito en el plazo de un (1) día hábil tras la programación.
- Si programa un artículo o servicio de atención médica con al menos diez (10) días hábiles de antelación, asegúrese de que su proveedor o centro de atención médica le entregue una GFE por escrito dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la programación.
- También puede solicitar un GFE a cualquier proveedor o centro de atención médica antes de programar un artículo o servicio. Si lo hace, asegúrese de que el proveedor o centro de atención médica le proporcione un GFE por escrito en un plazo de tres (3) días hábiles después de solicitarlo.
- Si recibe una factura de un proveedor o centro que supere en al menos \$400 su GFE, puede impugnarla.
- Asegúrese de guardar una copia o una foto de su GFE.

Si tiene preguntas o desea más información sobre su derecho a una Estimación de Buena Fe, visite: www.cms.gov/nosurprises/consumers, envíe un correo electrónico a FederalPPDRQuestions@cms.hhs.gov o llame al 1-800-985-3059.

Appendix A – State Contacts & Consumer Protection Information

Anexo A: información sobre contactos del estado y protección al consumidor

State Estado	To File a Complaint Presentar una queja	Department of Insurance Departamento de Seguros	State Balance Billing Website Sitio web de fracturación de saldos
AK	https://law.alaska.gov/department/civil/consumer/cpindex.html	Alaska Division of Insurance 1-907-269-7900 or email at insurance@alaska.gov	https://www.commerce.alaska.gov/web/ins/Consumers/Complaints.aspx
AL	https://alabamaag.gov	Alabama Department of Insurance at 1-334-269-3550	https://aldoi.gov
AR	https://arkansasag.gov	Arkansas Insurance Department Consumer Services Division at 1-800-852-5494	https://www.insurance.arkansas.gov/
AZ	https://www.azag.gov	Arizona Department of Insurance and Financial Institutions at 1- 602-364-3100	https://difi.az.gov/federal-no-surprises-act
CA	https://insurance.ca.gov/01-consumers/101-help/index.cfm	Department of Insurance Help Center 1-800-927-4357 or https://cdiapps.insurance.ca.gov/contactus/default.aspx	https://www.insurance.ca.gov/01-consumers/110-health/60-resources/NoSupriseBills.cfm
CO	https://doi.colorado.gov/for-consumers/file-a-complaint	Consumer Services Division 1-303-894-7490 or 1-800-930-3745 email DORA_Insurance@state.co.us	https://doi.colorado.gov/insurance-products/health-insurance/health-insurance-initiatives/federal-no-surprises-act/colorado
CT	https://portal.ct.gov/CID/Consumer-Affairs/File-a-Complaint-or-Ask-a-Question	Consumer Helpline: 1-800-203- 3447 or 1-860-297-3900 Email to insurance@ct.gov	https://www.portal.ct.gov/CID/Connecticut-Insurance-Information/No-Surprises-Act
DE	File a Complaint/Appeal - Delaware Department of Insurance - State of Delaware	Consumer Services Division 1-800-282-8611 or 1-302-674-7310 email at: consumer@delaware.gov	https://insurance.delaware.gov/
FL	https://apps.fldfs.com/eService/Default.aspx	Consumer Helpline 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) or 1-850-413-3098 or email: Consumer.Services@myfloridacfo.com	https://www.floir.com/office/searchabletools.aspx
GA	https://oci.georgia.gov/file-consumer-insurance-complaint	Georgia Office of Commissioner of Insurance and Fire Safety 1-404-656- 2070 or 1-800-656-2298 or email: consumer@oci.ga.gov	www.oci.georgia.gov/insurance-resources
HI	https://www.cca.hawaii.gov/ins/consumers/filing_a_complaint	Contact 1-808-586-2790 or email to insurance@dcca.hawaii.gov or ihealth@dcca.hawaii.gov	None

State Estado	To File a Complaint Presentar una queja	Department of Insurance Departamento de Seguros	State Balance Billing Website Sitio web de fracturación de saldos
IA	https://iid.iowa.gov/insurance-consumer-complaint	Iowa Insurance Division 1-515-654-6600	https://iid.iowa.gov/no-surprises-act
ID	https://doi.idaho.gov/consumers/health-insurance/nosurprises/complaint/	Idaho Consumer Affairs 1-208-334-4319 or 1-800-721-3272	https://doi.idaho.gov/nosurprises
IL	https://idoi.illinois.gov/consumers/file-a-complaint.html	Illinois Department of Insurance 1-877-527-9431	N/A
IN	https://www.in.gov/idoi/consumer-services/file-a-insurance-company-complaint/	Indiana Department of Insurance, call 1-800-457-8283 or text 1-855-463-5292	https://www.in.gov/healthcarereform/no-surprises-act/
KS	Kansas Department of Insurance Consumer Division at 1-800-432-2484 or 1-785-296-7829 (out of state) or https://insurance.kansas.gov/complaint/	Kansas Department of Insurance at Kid.commissioner@ks.gov or https://insurance.kansas.gov/health-life/	N/A
KY	https://www.insurance.ky.gov/ppc/forms/Online_Complaint.aspx or https://www.insurance.ky.gov/ppc/newstatic_info.aspx?static_id=1	Kentucky Department of Insurance 1-502-564-3630 or toll free at 1-800-595-6053.	https://insurance.ky.gov/ppc/newstatic_info.aspx?static_id=1
LA	https://www.lidi.la.gov/onlineservices/ConsumerComplaintform	Louisiana Department of Insurance at 1-800-259-5300	N/A
MA	https://www.mass.gov/how-to/filing-an-insurance-complaint	Massachusetts Division of Insurance Consumer Service Unit at 1-617-521-7794 or mail to 1000 Washington Street, Suite 810, Boston, MA 02118	https://www.mahealthconnector.org/help-center-answers/consumer-protections-against-surprise-billing-through-the-no-surprises-act
MD	Maryland Insurance Administration Life and Health Complaints Unit 200 St. Paul Place, Ste 2700 Baltimore, MD 21202 P: 1-410-468-2000 or Toll Free: 1-800-492-6116 http://www.insurance.maryland.gov	Health Education and Advocacy Unit Office of the Attorney General 200 St. Paul Place, 16th Floor Baltimore, Maryland 21202 P: 1-410-528-1840 or Toll Free 1-877-261-8807 En Español: 1-410-230-1712 Fax: 1-410-576-6571 heau@oag.state.md.us	https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/Federal-No-Surprises-Act.aspx
ME	https://www.mass.gov/how-to/filing-an-insurance-complaint	State of Maine Professional & Financial Regulation 35 State House Station Augusta, ME 04333 T: 1-207-624-8500 F: 1-207-624-8690	N/A

State Estado	To File a Complaint Presentar una queja	Department of Insurance Departamento de Seguros	State Balance Billing Website Sitio web de fracturación de saldos
MI	https://www.michigan.gov/difs/consumers/insurance/health-insurance/individual/filing	Michigan department of Insurance and Financial Services 1-517-284-8800 or Toll free at 1-877-999-6442	Michigan Department of Insurance and Financial Services https://www.michigan.gov/difs
MN	Minnesota Department of Health at https://www.health.state.mn.us/facilities/insurance/managedcare/complaint/index.html	Minnesota Department of Commerce 1-651-539-1500	https://mn.gov/commerce/insurance/health/
MS	Mississippi AG Office Consumer Protection Division 1-601-353-0845	Mississippi Insurance Department 1-800-562-2957	https://www.midhelps.org/insurance-guide/balance-billing/
MT	https://csimt.gov/insurance-complaints-fraud-1/	Commissioner of Securities and Insurance Office of the Montana State Auditor at 1-406-444-2040 or 1-800-332-6148	https://csimt.gov/2022/11/04/no-surprises-act-2/
NC	https://www.ncdoi.gov/contactscomplaints/assistance-or-file-complaint	North Carolina Department of Insurance 325 N. Salisbury Street Raleigh, NC 27603 1-855-408-1212	https://www.ncdoi.gov/new-protections-surprise-medical-billspdf
ND	https://www.insurance.nd.gov/consumers/complaints	North Dakota Insurance Department insurance@nd.gov or 1-701-328-2440	https://www.insurance.nd.gov/consumers/other-resources/no-surprises-act
NE	https://doi.nebraska.gov/consumer/no-surprises-act-new-protection-surprise-balance-bills	Nebraska Department of Insurance Attn: Life & Health Division P.O. Box 95087 Lincoln, NE 68509-5087 DOI.ExternalReview@nebraska.gov	https://doi.nebraska.gov/consumer/no-surprises-act-new-protection-surprise-balance-bills
NH	https://www.nh.gov/insurance/complaints/index.htm	New Hampshire Department of Insurance consumerservices@ins.nh.gov or 1-603-271-1406	https://www.nh.gov/insurance/consumers/health.htm
NJ	https://www.nj.gov/dobi/consumer.htm#insurance	NJ Department of Banking & Insurance PO Box 471 Trenton, NJ 08625-0471 1-609-292-7272 or 1-800-446-7467	https://www.nj.gov/dobi/division/consumers/insurance/outofnetwork.html
NM	https://www.osi.state.nm.us/pages/misc/complaints	Office of Superintendent of Insurance PO Box 1689 Santa Fe, NM 87504-1689 1-855-427-1689	https://www.osi.state.nm.us/pages/individuals-families/content/faq/life-and-health

State Estado	To File a Complaint Presentar una queja	Department of Insurance Departamento de Seguros	State Balance Billing Website Sitio web de fracturación de saldos
NV	https://doi.nv.gov/Consumers/File-A-Complaint/	Nevada Department of Insurance 1-888-872-3234 insinfo@doi.nv.gov	https://doi.nv.gov/Consumers/Health_and_Accident_Insurance/Balance_Billing_FAQs/
NY	https://www.dfs.ny.gov/complaint	NY Department of Financial Services 1-800-342-3736 or surprisemedicalbills@dfs.ny.gov	https://www.dfs.ny.gov/consumers/health_insurance/surprise_medical_bills
OH	Ohio Department of Insurance www.insurance.ohio.gov consumer.complaint@insurance.ohio.gov or 1-800-686-1526	Ohio Department of Insurance at: https://insurance.ohio.gov/consumers/surprise-billing/contact-us	https://insurance.ohio.gov/consumers/surprise-billing/surprise-billing-toolkit
OK	https://www.oid.ok.gov/consumers/file-an-online-complaint/	Oklahoma Insurance Department 1-800-522-0071	https://www.oid.ok.gov/nsa/
OR	https://dfr.oregon.gov/help/complaints-licenses/Pages/file-complaint.aspx	Oregon Division of Financial Regulation 1-888-877-4894 or DFR.InsuranceHelp@dcbs.oregon.gov	https://dfr.oregon.gov/insure/health/Pages/index.aspx
PN	https://www.insurance.pa.gov/Consumers/insurance-complaint/Pages/default.aspx	Pennsylvania Insurance Department 1-877-881-6388 or TTY/TDD at 1-717-783-3898	https://www.insurance.pa.gov/Coverage/health-insurance/no-surprises-act/Pages/default.aspx
RI	https://sbs.naic.org/solar-web/pages/public/onlineComplaintForm/onlineComplaintForm.jsf?state=RI&dswid=9147	Rhode Island Insurance Division 1-401-462-9520 or DBR.Insurance@dbr.ri.gov Online: https://dbr.ri.gov/questioncomplaints	N/A
SC	https://sbs.naic.org/solar-web/pages/public/onlineComplaintForm/onlineComplaintForm.jsf?state=SC&dswid=9199	South Carolina Department of Insurance Office of Consumer Services 1-803-737-6180 Consumers@doi.sc.gov	https://www.doi.sc.gov/1001/No-Surprises-Act-Information
SD	https://dlr.sd.gov/insurance/doi-complaint.aspx	South Dakota Division of Insurance 124 South Euclid Ave., 2nd Floor Pierre, SD 57501 sdinsurance@state.sd.us 1-605-773-3563	https://dlr.sd.gov/insurance/no-surprises_act.aspx
TN	https://www.tn.gov/commerce/insurance/consumer-resources/file-a-complaint.html	Tennessee Department of Commerce & Insurance 1-615-741-2218 or 1-800-342-4029	https://www.tn.gov/commerce/blog/2022/1/12/the-no-surprises-act-will-protect-tennessee-consumers.html
TX	https://www.tdi.texas.gov/consumer/health-complaints.html	Texas Department of Insurance 1-800-252-3439	https://www.tdi.texas.gov/medical-billing/index.html

State Estado	To File a Complaint Presentar una queja	Department of Insurance Departamento de Seguros	State Balance Billing Website Sitio web de fracturación de saldos
UT	https://insurance.utah.gov/complaint	Utah Insurance Department Health & Life Division 1-801-957-9280 Toll Free: 1-800-439-3805 (in state) health.uid@utah.gov	https://insurance.utah.gov/consumer/health/no-surprises-act
VA	https://scc.virginia.gov/pages/File-Complaint-Consumers	Virginia State Corporate Commission Bureau of Insurance 1-877-310-6560	https://scc.virginia.gov/pages/Balance-Billing-Protection Consumers covered under (i) a fully-insured policy issued in Virginia, (ii) the Virginia state employee health benefit plan; or (iii) a self-funded group that opted-in to the Virginia protections are also protected from balance billing under Virginia law.
VT	https://dfr.vermont.gov/consumers/file-complaint/insurance/insurance-complaints	Vermont Department of Financial Regulation 1-802-828-3302 or 1-800-964-1784 Dfr.insuranceinfo@vermont.gov	https://dfr.vermont.gov/no-surprises-act
WA	https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status	Washington State Office of the Insurance Commissioner 1-800-562-6900 or https://www.insurance.wa.gov/ask-us-insurance-question	https://www.insurance.wa.gov/what-consumers-need-know-about-surprise-or-balance-billing
WADC	https://disb.dc.gov/page/consumer-services-division	District of Columbia Department of Insurance, Securities & Banking 1-202-727-8000 or disb@dc.gov	N/A
WI	https://oci.wi.gov/Pages/Consumers/Filing-a-Complaint.aspx	Wisconsin Office of the Commissioner of Insurance 1-608-266-3585 or 1-800-236-8517	https://oci.wi.gov/Pages/Consumers/NoSurprisesAct.aspx
WV	https://www.wvinsurance.gov/Consumer_Services	WV Offices of the Insurance Commissioner 1-304-558-3386 1-888-879-9842 OICConsumerServices@wv.gov	https://www.wvinsurance.gov/no_surprises_act
WY	https://gov.sircon.com/consumerPortalLogin.do?	Wyoming Department of Insurance Consumer Affairs 307-777-7402 or 1-800-438-5768	N/A