



# Sus derechos y protecciones contra facturas médicas sorpresa

Cuando recibe tratamiento o atención de emergencia por parte de un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, usted está protegido contra facturación del saldo o facturación sorpresa.

## ¿Qué es la facturación del saldo o facturación sorpresa?

Cuando visita a un médico u otro proveedor de atención médica, es posible que deba pagar ciertos [costos de su bolsillo](#), por ejemplo, un [copago](#), un [coseguro](#) y/o un [deducible](#). Puede que tenga otros costos o que deba pagar la factura

completa si consulta a un proveedor o visita un centro de atención médica que no está en la red de su plan de salud.

“Fuera de la red” describe a proveedores y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud. Es posible que a los proveedores fuera de la red se les permita facturarle la diferencia entre lo que su plan acordó pagar y el monto total cobrado por un servicio. Esto se llama “**facturación del saldo**”. Este monto posiblemente sea mayor que los costos dentro de la red por el mismo servicio y podría no contar para su límite de desembolso de su bolsillo anual.

La “facturación sorpresa” es una factura del saldo inesperada. Esto puede suceder cuando usted no puede controlar quién está involucrado en su atención, por ejemplo, cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro dentro de la red pero inesperadamente recibe tratamiento de un proveedor fuera de la red.

## Usted está protegido contra la facturación del saldo por:

### Servicios de emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que el proveedor o centro puede cobrarle es el monto de costo compartido dentro de la red de su plan (como copagos y coseguros). No se le puede facturar el saldo por estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que puede recibir después de estar en condición estable, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones para que no se le facture el saldo por estos servicios posteriores a la estabilización.

La ley de California también protege a los consumidores frente a las facturas médicas sorpresa y prohíbe la facturación del saldo cuando recibe servicios de emergencia proporcionados por un médico u hospital fuera de la red. (Vea a continuación un resumen de sus derechos y cómo presentar una queja).

### Ciertos servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red.

Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, ciertos proveedores pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que esos proveedores

pueden cobrarle es el monto de costo compartido dentro de la red de su plan. Esto se aplica a servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, médico 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 otros servicios en estos centros dentro de la red, los proveedores 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 contra la facturación del saldo.**
- **Tampoco está obligado a recibir atención fuera de la red.**
- **Puede elegir un proveedor o centro en la red de su plan.**

La ley de California protege a los consumidores frente a las facturas médicas sorpresa y prohíbe la facturación del saldo cuando recibe servicios de emergencia proporcionados por un médico u hospital fuera de la red. La ley de California también protege a los consumidores de facturas médicas sorpresa cuando reciben servicios que no son de emergencia en un centro dentro de la red, pero son tratados ahí por un profesional que está fuera de la red.

- Puede encontrar un resumen de sus derechos si está cubierto por un plan de salud regulado por el Departamento de Atención Médica Administrada de California en el siguiente sitio web: <https://www.dmhca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights.aspx>.
- Puede encontrar un resumen de sus derechos si está cubierto por una compañía de seguros regulada por el Departamento de Seguros de California en el siguiente sitio web: <https://www.insurance.ca.gov/01-consumers/110-health/60-resources/NoSupriseBills.cfm>.

#### **Cuando no se permite la facturación del saldo, también 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 servicios de emergencia sin necesidad de obtener aprobación previa para los servicios (autorización previa).
- Cubrir servicios de emergencia brindados por proveedores fuera de la red.
- Basar lo que le debe al proveedor o centro (costo compartido) en lo que pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar ese monto en su explicación de beneficios.
- Contar cualquier monto que pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red para su deducible y límite de desembolso de su bolsillo.

#### **Si cree que le han facturado incorrectamente, consulte la siguiente información de contacto para conocer la agencia adecuada con la que debe comunicarse.**

- Si está cubierto por un plan de salud regulado por el Departamento de Atención Médica Administrada de California, puede comunicarse con el Centro de Ayuda de dicho Departamento al **1-888-466-2219** o presentar una queja en <https://www.dmhca.gov/file-a-complaint/contact-your-health-plan.aspx>.
- Si está cubierto por una compañía de seguros regulada por el Departamento de Seguros de California, puede comunicarse con la línea de ayuda al consumidor de dicho Departamento al **1-800-927-4357** o presentar una queja en <http://www.insurance.ca.gov/01-consumers/101-help/index.cfm>.