

## Sus Derechos y Protecciones Contra Facturas Médicas Sorpresa

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 establecimiento que está en su red de seguros (dentro de la red) pero es tratado por un proveedor que no está en su red de seguros (fuera de la red). La Facturación Sorpresa también se denomina facturación de saldo.

- La Facturación Sorpresa **NO** es una cobranza de; copago, coseguro y / o deducible (también conocidos como gastos de bolsillo o costos compartidos). Usted es responsable de pagar sus gastos de bolsillo.
- La Facturación Sorpresa **NO** es una cobranza por el costo adicional que se le cobrará por los servicios que recibió en un establecimiento que no hace parte de su red de seguro o de un proveedor que eligió que no está en su red de seguros.

**Ahora está protegido contra la "Facturación Sorpresa" o la facturación de saldo por una ley federal y es posible que ya no se le facture por:**

- **Servicios de Emergencia:** cuando recibe servicios médicos de emergencia de un proveedor o establecimiento que no está en su red de seguros. **Sin embargo usted tendrá que pagar su copago, coseguro y / o deducible.**
- **Ciertos Servicios en un Hospital o Centro Quirúrgico Ambulatorio Dentro de la Red de Seguro:** cuando acude a un hospital o centro quirúrgico que está en su red y recibe tratamiento de un proveedor que no ha firmado un contrato con su aseguradora de salud a menos que dé su consentimiento por escrito antes de que se proporcione el tratamiento.

**Su plan de salud generalmente debe:**

- Cubrir los servicios de emergencia sin necesidad de obtener la aprobación (autorización previa) de los servicios por adelantado.
- Cubrir los servicios de emergencia de proveedores fuera de la red.
- Basar lo que usted debe al proveedor o establecimiento (costo compartido) en lo que este pagaría a un proveedor o establecimiento dentro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
- Contabilizar cualquier cantidad que usted pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red a favor de su deducible y su límite de gastos de bolsillo.

**Usted también está protegido de la "Facturación Sorpresa" o la facturación de saldo por la Ley "Pacientes Primero" de Massachusetts.**

La ley "Pacientes Primero" es similar a la ley federal sobre "Facturación Sorpresa" al dirigirse a la facturación balanceada en situaciones que no son de emergencia. La ley "Pacientes Primero" requiere que HealthFirst le informe verbalmente o por escrito si aceptan su seguro cuando está programando cualquier servicio de atención médica o está en el hospital.

- **Si HealthFirst acepta su seguro de salud:** HealthFirst debe informarle cuánto pagará su plan de seguro de salud por los servicios que HealthFirst proporciona y cualquier tarifa adicional que HealthFirst pueda cobrar por sus servicios dentro de los 2 días posteriores a su solicitud. Si HealthFirst no puede proporcionarle una cantidad específica porque no saben qué tratamiento se necesitará, HealthFirst debe dar una cantidad máxima estimada que su seguro pagará e informarle de cualquier tarifa adicional que HealthFirst podría cobrar.
- **Si HealthFirst no acepta su seguro de salud:** HealthFirst debe informarle su consulta con 7 días de anticipación, ya sea verbalmente o por escrito. Si su consulta fue programada con menos de 7 días, HealthFirst debe informarle por escrito por lo menos 2 días antes de que se le brinden los servicios o lo más antes posible. HealthFirst también debe informarle que otro proveedor participa en su plan de seguro de salud que podría proporcionar los mismos servicios que HealthFirst con un costo menor.

**Información que HealthFirst debe informarle cuando se le refiere a otro proveedor o establecimiento:**

- Si el proveedor de atención médica al que se le está remitiendo es parte de la misma organización de proveedores como de HealthFirst;
- Proporcionarle la información que necesita para averiguar si este proveedor está en su plan de seguro de salud
- Decirle que puede haber un costo adicional si el proveedor no está dentro de la red de salud; y
- Decirle que llame al proveedor al que lo están refiriendo o a su plan de salud para confirmar si el proveedor está en su plan de salud antes de programar una consulta o aceptar usar sus servicios.

Si HealthFirst programa u organiza los servicios de atención médica para usted con otro proveedor, HealthFirst debe verificar si el proveedor remitente está en su plan de salud y en caso contrario, HealthFirst debe notificarle que el proveedor remitente no está dentro de la red o no pudo ser verificado.

**Información proporcionada por su aseguradora de salud:**

- Costos extras, como deducibles, copagos y coseguros;
- qué proveedores están en su red; y
- la cantidad estimada o máxima que es permitida para los servicios de atención médica que usted necesita.

**Si usted cree que se le facturo por las razones anteriores sin previo aviso con respecto a los costos, por favor no dude en consultar con su proveedor en HealthFirst o**

**Si cree que se le ha facturado erróneamente** o si no ha recibido ninguna de estas notificaciones requeridas, usted puede presentar una queja, por escrito a la junta de licencias profesionales del proveedor de atención médica, o en el caso de un centro con licencia, al Departamento de Salud Pública de Massachusetts.

***Para presentar una queja ante el MDPH Oficina de Seguridad y Calidad de la Atención Médica (BHCSQ):***

- Quejas contra un Hospital: <https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital>
- Establecimientos de cuidados a largo plazo y establecimientos de atención médica con licencia de MDPH (incluyendo clínicas): <https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-nursing-home-or-other-health-care-facility>

***Para presentar una queja ante la Oficina de Profesiones de la Salud de MDPH (BHPL):***

- Formulario de quejas de enfermería: <https://www.mass.gov/doc/nursing-complaint-form-1/download>
- Formulario de quejas de farmacia: <https://www.mass.gov/doc/pharmacy-complaint-form/download>

***Para presentar una queja ante el Licenciario de División de Licencias Ocupacionales (DOL):***

[:https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-against-a-division-of-occupational-licensure-licensee](https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-against-a-division-of-occupational-licensure-licensee)

***Para presentar una queja ante la Junta de Registro en Medicina (BORIM) División de Protección al Consumidor:***

- BORIM: <https://www.mass.gov/submit-a-complaint>
- Quejas contra médicos: <https://www.mass.gov/service-details/submit-a-complaint-against-a-physician>