

Sus Derechos y Protecciones contra “Facturas Médicas Sorpresa”

Bajo la Ley Federal *No Surprises Act*, cuando usted recibe atención médica de emergencia o recibe tratamiento de un proveedor fuera de la red en un hospital o facilidad quirúrgica ambulatoria que está dentro de la red, usted está protegido contra “Facturas Médicas Sorpresas”.

Además, bajo la Ley Local de Protección al Paciente ante las Facturas Médicas Sorpresa (Ley 134-2020), usted recibe protecciones adicionales ante cargos inadvertidos e involuntarios.

¿Qué es la "Facturación de Saldo" (a veces denominada "Facturación Sorpresa")?

Cuando visita a un médico u otro proveedor de cuidado de salud, es posible que tenga que pagar ciertos costos de su bolsillo, como un copago, coaseguro y/o un deducible. Es posible que tenga otros costos o tenga que pagar la factura completa, si visita a un proveedor o visita una facilidad de atención médica que no esté en la red de su Plan de Salud.

"Fuera de la red" se refiere a proveedores y facilidades que no han firmado un contrato con su plan de salud, en este caso, con First Medical Health Plan, Inc. (FMHP). Es posible que se les permita a los proveedores fuera de la red facturarle la diferencia entre lo que acordó pagar su plan y el monto total cobrado por un servicio. A esto se le llama "facturación de saldo" o *balance billing*, por sus siglas en inglés. Es probable que esta cantidad sea mayor a los costos dentro de la red por el mismo servicio y que no cuente para su límite anual de desembolso personal (MOOP, por sus siglas en inglés).

La "Facturación Sorpresa" es una factura de saldo inesperada. Esto puede suceder cuando no puede controlar quién está involucrado en el cuidado de su salud, como cuando tiene una emergencia o cuando usted programa una visita en una facilidad dentro de la red, pero un proveedor fuera de la red lo trata inesperadamente.

Usted está protegido contra las “Facturas Médicas Sorpresas” en las siguientes situaciones:

- **Servicios de emergencia**

Si tiene una condición médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o facilidad **fuera** de la red de FMHP, lo máximo que el proveedor o facilidad puede facturarle es la cantidad del costo compartido dentro de la red de su plan (como copagos y coaseguros). A usted **no** se le puede facturar el saldo de estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que puede obtener después de estar en condición estable, a menos que ofrezca su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones de no recibir facturas de saldo por estos servicios de post-estabilización.

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

Cuando recibe servicios de un hospital dentro de la red de FMHP o una facilidad quirúrgica ambulatoria, es posible que ciertos proveedores estén fuera de la red. En estos casos, lo **máximo** que esos proveedores pueden facturarle es la cantidad del costo compartido dentro de la red de su plan. Esto aplica a servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, internista o intensivista. Estos proveedores **no** pueden facturarle el saldo ni pedirle que renuncie a sus protecciones de no recibir facturas de saldo.

Si recibe otros servicios en estas facilidades dentro de la red, los proveedores fuera de la red **no** pueden facturarle el saldo, a menos que ofrezca su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.

A usted nunca se le requerirá renunciar a sus protecciones en contra de la factura de saldo. Tampoco se le requerirá recibir cuidado médico fuera de la red de su plan. Usted puede elegir a un proveedor o facilidad que se encuentre dentro de la red de su plan.

Ciertos cargos involuntarios e inadvertidos bajo la Ley 134-2020

En cumplimiento con la Ley de Protección al Paciente ante las “facturas médicas sorpresa” (Ley 134-2020), los cargos fuera de la red, inadvertidos e involuntarios, **no** están sujetos a pago o facturación más allá de la responsabilidad económica incurrida bajo los términos del contrato de servicio dentro de la red. Cualquier intento del proveedor de cobrar o facturar debe ser informado de inmediato a nuestro Departamento de Servicio al cliente al 1-888-318-0274 los siete (7) días a la semana de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

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

- Solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, coaseguros y los deducibles que pagaría si el proveedor o facilidad estuvieran dentro de la red). FMHP pagará directamente a los proveedores y facilidades fuera de la red.
- Su Plan de Salud (en este caso, FMHP) generalmente debe:
 - Cubrir los servicios de emergencia sin necesidad de obtener una pre-autorización;
 - Cubrir los servicios de emergencia de proveedores fuera de la red;
 - Determinar lo que usted le debe al proveedor o facilidad (costo compartido) en lo que pagaría a un proveedor o facilidad de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios;
 - Contar cualquier cantidad que usted paga por servicios de emergencia o servicios fuera de la red, para su deducible y límite de desembolso personal.

Si cree que se le ha facturado erróneamente, puede comunicarse con Servicio al Cliente de CMS al 1-800-985-3059 o visitar el sitio web en <https://www.cms.gov/nosurprises> para obtener más información sobre sus derechos bajo esta Ley Federal. También, puede comunicarse con la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico, al 787-304-8686, por correo a la siguiente dirección: 361 Calle Calaf, PO Box 195415 o visitando sus oficinas en el Edificio World Plaza, 268 Ave. Muñoz Rivera, San Juan Puerto Rico 00918.

El Departamento de Servicio al Cliente ofrece servicios de intérprete de idiomas y Lenguaje de Señas libre de costo. Esto incluye, servicio de formatos alternos tales como; Braille, letra agrandada y traducción a otros idiomas, verbal o escrito, entre otros. Si usted necesita información del plan en otro formato o lenguaje, por favor comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al número mencionado anteriormente.