

# Ley Federal Sin Sorpresas

## Sus derechos y protecciones contra las facturas médicas sorpresa

Cuando recibe atención de emergencia o es tratado por un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red o por un proveedor de ambulancia aérea, está protegido de la facturación sorpresa o de la facturación de saldos.

### ¿A qué tipo de planes se aplican estos derechos y protecciones?

- Planes de beneficios de salud autofinanciados, incluidos los planes de beneficios de salud de los gobiernos estatales y municipales.
- Planes de beneficios de salud totalmente asegurados.
- Plan de beneficios de salud para empleados federales (FEHBP).
- Planes de salud con derechos adquiridos.
- Si no está seguro de qué tipo de plan tiene, póngase en contacto con nosotros. ¡Estamos aquí para ayudar!

### ¿Qué es la “facturación de saldos” (a veces llamada “facturación sorpresa”)?

Cuando acude a un médico o a otro proveedor de atención médica, es posible que deba pagar determinados gastos de bolsillo, como un copago, un coseguro o un deducible. Es posible que tenga otros costos o que deba pagar la totalidad de la factura si visita 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 los proveedores y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud. Los proveedores fuera de la red pueden tener permitido facturar la diferencia entre lo que su plan acordó pagar y el monto total que se cobró por un servicio. Esto se denomina **“facturación de saldos”**. Es muy probable que este monto sea superior a los costos dentro de la red para el mismo servicio y podría no contar para su límite anual de lo que paga de su bolsillo.
- La “facturación sorpresa” es una factura de saldo inesperada. Esto puede suceder cuando usted no puede controlar quién participa en su atención. Por ejemplo, cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro dentro de la red, pero de forma inesperada es atendido por un proveedor fuera de la red.

### Cuando no se permite la facturación de saldos, 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 el centro estuviera dentro de la red. Su plan de salud pagará a los proveedores y centros fuera de la red de manera directa.
- Nunca se le exige que renuncie a sus protecciones contra la facturación de saldos. Tampoco tiene que obtener atención fuera de la red. Puede elegir un proveedor o centro dentro de la red de su plan.

### Está protegido contra la facturación de saldos para los siguientes servicios:

- **Servicios de emergencia**  
Si tiene una afección médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro de salud fuera de la red, lo máximo que el proveedor o el centro de salud puede facturar es el monto de costo compartido dentro de la red de su plan. Esto incluye copagos, deducibles y coseguros. **No se le puede** facturar el saldo de estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de estar estable. Hay una excepción si usted da su consentimiento por escrito y renuncia a sus protecciones para que no se le facturen los saldos de los servicios posteriores a la estabilización.

**Aetna Life Insurance Company (Aetna) ofrece, suscribe o administra los planes de seguro de salud.**



- **Determinados servicios realizados por un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red**

Cuando usted recibe servicios de determinados proveedores fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, esos proveedores fuera de la red no pueden facturarle el saldo o pedirle que firme un formulario de aviso y consentimiento por escrito que permita la facturación de saldos. Usted solo paga el monto de costo compartido dentro de la red de su plan. Esto se aplica a la anestesia, el cirujano asistente, los medicamentos de emergencia, el médico hospitalista, el servicio de cuidados intensivos, el laboratorio, la neonatología, la patología o la radiología.

Si recibe **otros servicios de cualquier otro proveedor fuera de la red** en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, estos proveedores fuera de la red **no pueden** facturarle el saldo, a menos que firme un formulario de aviso y consentimiento por escrito que permita la facturación de saldos y que el hospital o centro quirúrgico ambulatorio le proporcione una estimación de buena fe de sus costos antes de prestar los servicios. Si firma el formulario de aviso y consentimiento, se le puede facturar el saldo de los servicios fuera de la red. **No está obligado a firmar el formulario de aviso y consentimiento. Puede solicitar atención de un proveedor disponible dentro de la red.**

- **Ambulancia aérea**

Si recibe servicios médicos necesarios de ambulancia aérea de un proveedor fuera de la red, su costo compartido será el mismo monto que pagaría si el servicio hubiera sido prestado por un proveedor dentro de la red. Todos los coseguros o deducibles se basarán en las tarifas que se aplicarían si los servicios hubieran sido prestados por un proveedor dentro de la red.

Algunos estados tienen leyes contra la facturación de saldos sorpresa. Estas leyes se aplican a los planes totalmente asegurados y pueden afectar a algunos planes autofinanciados, incluidos los planes del gobierno estatal o municipal y los planes de las iglesias. Consulte con el administrador de su plan o en el folleto para saber si la ley estatal se aplica a su cobertura.

**Su plan de salud, por lo general, debe:**

- Cubrir los servicios de emergencia sin exigirle la aprobación de los servicios con anticipación (autorización previa).
- Cubrir los servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
- Calcular lo que debe al proveedor o centro (costo compartido) sobre lo que pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
- Contar cualquier cantidad que pague por los servicios de emergencia o por los servicios fuera de la red como parte de su deducible y del límite de lo que paga de su bolsillo.

**Si cree que le han enviado una factura errónea**, puede enviar sus reclamos sobre posibles infracciones a la ley federal o estatal a los siguientes organismos:

- El Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. al:
  - Teléfono: **800-985-3059**
  - Sitio web: <https://www.cms.gov/nosurprises/consumers>
- La agencia estatal, que puede ser localizada en **Contactos estatales para Fed NSA**

**¿Cómo gestionar los servicios prestados según información incorrecta del directorio de proveedores?**

Si usted ha confiado en información incorrecta de nuestros directorios de proveedores o del sitio web, o que le hemos proporcionado verbalmente, lo liberaremos de toda responsabilidad. Por ejemplo, si recibió servicios de un proveedor que creía que estaba dentro de la red según información incorrecta que mostraba que el proveedor estaba dentro de la red, pero su reclamación se pagó como fuera de la red. Ante estas situaciones, póngase en contacto con nosotros — estamos aquí para ayudar. El número se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación. Nosotros revisaremos la reclamación. Después de la revisión, es posible que solo tenga que pagar el costo compartido dentro de la red.



Aetna cumple las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina, excluye ni trata de manera diferente ilegalmente a las personas por cuestiones de raza, color, nacionalidad, sexo, edad ni discapacidad. Brindamos ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades y a las que necesiten asistencia lingüística.

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, comuníquese con el número que figura en su identificación.

Si usted considera que nosotros no le proporcionamos estos servicios o lo discriminamos en función de alguna de las clases protegidas mencionadas anteriormente, puede presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles a través de las siguientes vías:

Civil Rights Coordinator,

P.O. Box 14462, Lexington, KY 40512 (clientes de la HMO de CA: PO Box 24030 Fresno, CA 93779),  
**1-800-648-7817, TTY: 711,**

Fax: **859-425-3379** (clientes de HMO de CA: **860-262-7705**).

Además, puede presentar una reclamación de derechos civiles en el Portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU., que se encuentra disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, en la siguiente dirección: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o llamando al **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**.

TTY: 711

To access language services at no cost to you, call 1-888-982-3862 .

Para acceder a los servicios de idiomas sin costo, llame al 1-888-982-3862. (Spanish)

如欲使用免費語言服務，請致電 1-888-982-3862。 (Chinese)

Afin d'accéder aux services langagiers sans frais, composez le 1-888-982-3862. (French)

Para ma-access ang mga serbisyo sa wika nang wala kayong babayaran, tumawag sa 1-888-982-3862 . (Tagalog)

Um auf für Sie kostenlose Sprachdienstleistungen zuzugreifen, rufen Sie 1-888-982-3862 an. (German)

(Arabic) . 1-888-982-3862 للحصول على الخدمات اللغوية دون أي تكلفة، الرجاء الاتصال على الرقم

Pou jwenn sèvis lang gratis, rele 1-888-982-3862 . (French Creole-Haitian)

Per accedere ai servizi linguistici, senza alcun costo per lei, chiami il numero 1-888-982-3862. (Italian)

言語サービスを無料でご利用いただくには、1-888-982-3862 までお電話ください。 (Japanese)

무료 언어 서비스를 이용하려면 1-888-982-3862 번으로 전화해 주십시오. (Korean)

(Persian-Farsi) برای دسترسی به خدمات زبان به طور رایگان، با شماره 1-888-982-3862 تماس بگیرید.

Aby uzyskać dostęp do bezpłatnych usług językowych proszę zadzwonoć 1-888-982-3862 . (Polish)

Para acessar os serviços de idiomas sem custo para você, ligue para 1-888-982-3862. (Portuguese)

Для того чтобы бесплатно получить помощь переводчика, позвоните по телефону 1-888-982-3862 . (Russian)

Nếu quý vị muốn sử dụng miễn phí các dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi tới số 1-888-982-3862 . (Vietnamese)