Seus direitos e proteções contra despesas médicas surpresas

Franciscan Children's
So every kid can.

Quando você é atendido na emergência ou por um prestador não credenciado no plano de saúde em um hospital ou centro cirúrgico ambulatorial do plano de saúde, está protegido contra a cobrança do saldo.

O que é "faturamento do saldo" (às vezes chamado "faturamento surpresa")?

Quando você se consulta com um médico ou outro profissional de saúde, pode ter certos custos desembolsados, como um copagamento, percentual de reembolso ou uma franquia. Você pode ter custos adicionais ou precisar pagar toda a despesa caso se consulte com um profissional ou clínica de saúde que não esteja coberta pela rede do seu plano de saúde.

"Não credenciado no plano de saúde" refere-se a profissionais e estabelecimentos que não têm contrato com seu plano de saúde para prestar serviços. Os profissionais não credenciados no plano de saúde podem estar autorizados a cobrar a diferença entre o valor que seu plano pagar e o valor total cobrado por um serviço. Isso é chamado de "**faturamento do saldo**". Provavelmente, esse valor é maior do que os custos do mesmo serviço coberto pelo plano de saúde e pode não ser contabilizado na franquia ou no limite anual de desembolso do seu plano.

O "faturamento surpresa" é uma cobrança do saldo inesperada. Pode acontecer quando você não consegue controlar quem está envolvido no seu atendimento, como, por exemplo, quando tem uma emergência ou uma consulta em um estabelecimento conveniado, mas inesperadamente é atendido por um profissional não credenciado. As despesas médicas surpresas podem custar milhares de dólares, dependendo do procedimento ou serviço.

Você está protegido do faturamento do saldo para:

Atendimentos de emergência
Caso tenha um quadro clínico de emergência e receba atendimento de emergência de um profissional ou estabelecimento não credenciado pelo seu plano, o valor máximo que pode ser cobrado é o valor da divisão de custos do plano (como copagamentos, reembolsos e franquias). **Não é permitido** cobrar o faturamento do saldo por esses atendimentos de emergência, incluindo tratamentos que você pode receber depois que seu quadro estiver estável, a menos que você conceda consentimento por escrito e desista das suas proteções para não ser cobrado o faturamento do saldo por esses serviços após a estabilização.

O Franciscan Children's não oferece serviços de emergência. Se você sentir que está passando por uma emergência médica, ligue para o 911 ou vá para o departamento de emergência do hospital mais próximo.

Certos serviços ocorrem em hospital ou centro cirúrgico ambulatorial da rede credenciada
Quando você recebe tratamento de um hospital ou centro cirúrgico ambulatorial da rede credenciada, certos profissionais podem não ser credenciados no plano. Nesses casos, o máximo que os profissionais podem cobrar é o valor de divisão de custos do seu plano. Isso se aplica a serviços médicos de emergência, anestesia, patologia, radiologia, laboratoriais, neonatologia, de cirurgião assistente, médico do hospital ou intensivista. Esses profissionais **não podem** cobrar o faturamento do saldo **nem** pedir que você desista da sua proteção contra faturamento do saldo.

Se você receber outros tipos de atendimento nesses estabelecimentos credenciados, os profissionais não credenciados **não podem** cobrar o faturamento do saldo se você não conceder consentimento por escrito e desistir da sua proteção.

Você nunca é obrigado a desistir da sua proteção contra faturamento do saldo. Você também não é obrigado a ser atendido por quem não é credenciado no plano. Você pode escolher o

profissional ou estabelecimento da rede credenciada.

Além disso, de acordo com a lei de Massachusetts, você tem direito a certos avisos e informações em relação ao status da rede do seu provedor, custo estimado de atendimento e outros assuntos. Se seu provedor está fora da rede para seu plano de saúde, seu provedor não pode equilibrar a fatura de você para determinados serviços programados - além do valor que você deveria se o provedor fosse um provedor de rede - se esses avisos e informações não forem fornecidos a você dentro de determinados prazos, que variam, dependendo de quando você agenda sua consulta.

Se você tiver dúvidas sobre uma fatura que recebeu ou tiver dúvidas sobre seu seguro, você pode entrar em contato com o Suporte ao Cliente de Serviços Financeiros para Pacientes pelo telefone 617-779-1202.

Quando o faturamento do saldo não é permitido, você sempre tem as seguintes proteções:

- Você é responsável apenas por pagar sua parcela do custo (por exemplo, em copagamentos, reembolso e franquias que você pagaria se o profissional ou estabelecimento fosse credenciado). Seu plano de saúde pagará os custos adicionais diretamente para os profissionais e estabelecimentos não credenciados.

- Em geral, seu plano de saúde deve:
    - Cobrir atendimentos de emergência sem exigir obtenção de aprovação prévia do atendimento (também conhecida como “autorização prévia”).
    - Cobrir atendimentos de emergência de profissionais não credenciados.
    - Basear o valor que você deve pagar ao profissional ou estabelecimento (divisão de custos) no que você pagaria para um profissional ou estabelecimento credenciado e mostrar esse valor na sua explicação dos benefícios.
    - Contabilizar qualquer valor que você pagar por atendimento de emergência ou não coberto pelo plano de saúde no seu limite de franquia ou desembolso do plano de saúde.

Se você acha que está sendo cobrado indevidamente, acesse:

- Telefone federal para informações e reclamações é: 1-800-985-3059.
- Escritório do procurador-geral de Massachusetts em 1-888-830-6277, ou online em https://www.mass.gov/how-to/file-a-health-care-complaint

Visite www.cms.gov/nosurprises/consumers para obter mais informações sobre seus direitos sob lei federal.