



Dave Sunday
Procurador General

Nuestro sistema de salud es complejo y, a veces, frustrante. A menudo entramos en contacto con él en momentos de gran estrés. En estos momentos, es importante recordar que usted tiene derechos y que la Procuraduría General está aquí para protegerlos.

En la Procuraduría General de la República, la sección de Atención Médica garantiza el respeto de sus derechos al interactuar con profesionales médicos. Este folleto le informa qué hacer si considera que un profesional de la salud, un centro médico o una aseguradora han vulnerado sus derechos.

Si tiene algún problema con su proveedor de atención médica o compañía de seguros, puede acudir a mi oficina para obtener ayuda. Si considera que ha sido tratado injustamente por un proveedor, aseguradora u organización de atención médica administrada, llame gratis a la Sección de Atención Médica al 1-877-888-4877 o envíenos un correo electrónico a healthcare@attorneygeneral.gov.



Estamos aquí para ayudar con lo siguiente:

Presentar una queja

Si tiene algún problema con su cobertura de atención médica, debe hacer lo siguiente:

- 1 Llamar al Departamento de Atención al Cliente de su plan de seguro.** Es importante que su aseguradora esté informada sobre el problema.
- 2 Presente una queja o un reclamo formal con su plan.** Si su problema no se resuelve con su llamada telefónica al plan, llame de nuevo al plan y dígales que desea presentar una queja formal o un reclamo formal.
- 3 Presentar una queja de manera oportuna ante la Sección de Atención Médica del Procurador General.** Cuanto antes pueda intervenir la Sección de Atención Médica en su nombre, más eficaces podremos ser. Los formularios de quejas se pueden obtener llamando al 1-877-888-4877 (días de semana entre las 8:30 a. m. y las 5 p. m.) o desde nuestro sitio web, www.attorneygeneral.gov.

healthcare@attorneygeneral.gov

1.877.888.4877



[/PaAttorneyGen](https://twitter.com/PaAttorneyGen)



www.attorneygeneral.gov



**SECCION DE
ATENCIÓN MÉDICA**
¡ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDAR!



Dave Sunday
Procurador General

¿Tiene preguntas sobre la industria de la salud de hoy?



ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDAR.
SECCION DE ATENCIÓN MÉDICA



ASEGÚRA

de que los consumidores reciban un trato justo y adecuado



EDUCAR

a los consumidores sobre las leyes diseñadas para proteger sus derechos



MEDIAR

entre los consumidores y las empresas cooperantes

La Sección de Atención Médica del procurador general aboga en nombre de los consumidores que están experimentando dificultades para tratar con organizaciones de salud, incluidos consultorios médicos, farmacias y aseguradoras. La Sección acepta quejas de consumidores como las que figuran en la siguiente página. Sobre la base de esas denuncias, la Sección actúa como mediadora, investiga las prácticas comerciales y adopta medidas legales en nombre de la Commonwealth y del interés público contra entidades que cometan actos o prácticas injustas o engañosas. La Sección también supervisa las tendencias en la industria de la salud para evaluar el impacto de estas tendencias o prácticas en el público.

MANTENERSE INFORMADO

Podemos ayudarlo a superar las barreras para obtener la atención médica necesaria. Específicamente, podemos ayudar con lo siguiente:

Controversias de facturación

Acceso a los registros médicos

Servicios relacionados con el tratamiento de atención médica

- Tarjetas de crédito para servicios de atención médica
- Prácticas de cobro de deudas

Cuestiones relacionadas con el seguro

- Negación de cobertura/tratamiento
- Autorización/certificación previa para servicios
- Pago de reclamos de proveedores
- Planes médicos con descuento (planes que ofrecen beneficios y cobertura limitados)

Problemas con los proveedores de atención médica

(Médicos, dentistas, hospitales, farmacias)

- Estado de red del proveedor (dentro de la red frente a fuera de la red)
- Facturación del saldo (facturación más allá de la responsabilidad establecida del paciente)
- Proveedores invisibles (anestesiólogo fuera de la red en un hospital dentro de la red)
- Codificación de procedimientos (rutina frente a preventivo, estado de observación)
- Tarifas del centro de atención

Bienes/productos

- Equipo médico duradero (Productos CPAP, suministros para diabéticos)
- Audífonos
- Publicidad / marketing engañoso
- Compras de productos en línea, incluidos productos de belleza, cuidado de la piel y suplementos dietéticos

CONSEJOS RÁPIDOS



Llame siempre a su compañía de seguros para verificar la cobertura de un procedimiento, la participación en la red de un proveedor, el co-pago y la responsabilidad deducible.



Pida al proveedor de tratamiento una divulgación completa de todos los costos asociados con un procedimiento y si están cubiertos dentro de la red con su plan de seguro.



Comprenda que una autorización previa no garantiza que un procedimiento en particular será cubierto por su plan de seguro.



No realice compras de productos en línea a menos que sea de una empresa con buena reputación, y comprenda que muchas de estas compras en línea dan lugar a una suscripción para envíos automáticos del producto. Tenga en cuenta la letra chica y las casillas de verificación que están previamente marcadas.



Tenga cuidado con las personas que lo llaman y que tienen acceso a información sobre su afección médica en particular y que soliciten que usted los autorice a ponerse en contacto con su proveedor para que se le entreguen suministros médicos o equipos en su hogar.



Al comprar un seguro médico, tenga en cuenta que hay planes médicos de descuento tergiversados como seguro. Estos planes ofrecen beneficios y cobertura limitados y deben revisarse minuciosamente antes de su compra. Estos no son seguros médicos.