

# Entendiendo el Proceso de Reclamaciones

Accede a la atención con facilidad y confianza.

## Transportista de Seguros frente a Red de Seguros

**EMI Health es actualmente su transportista de seguros.** Nosotros pagamos sus reclamaciones, gestionamos su plan y coordinamos sus beneficios. Es importante recordar que somos el punto principal de contacto para la elegibilidad, preautorizaciones y todas las demás preguntas sobre beneficios. Además de proporcionar servicios de seguros, alquilamos redes de proveedores para ofrecerle descuentos sustanciales en sus servicios médicos y la comodidad de tener opciones de proveedores dentro de la red dondequiera que se encuentre en el país.

**Algunas de las redes de proveedores que alquilamos son Aetna, Blue Cross Blue Shield, Cigna o First Health.** Esto variará dependiendo del estado en el que se encuentre y de su plan. Consulte su tarjeta de identificación para obtener la información de la red de su estado y tenga en cuenta que puede ser diferente a la red fuera del estado. Su tarjeta de identificación también incluye una sección para su proveedor que indica cómo y dónde enviar las reclamaciones.

**Es importante que sus reclamaciones se envíen a la red correcta y que su proveedor utilice la dirección de reclamaciones correcta (que se encuentra en su tarjeta de identificación) para asegurarse de que está obteniendo esa tarifa especial y los mejores ahorros.**

## El Proceso de Reclamaciones: Paso a Paso

Siempre es importante buscar proveedores dentro de la red y presentar su tarjeta de identificación de miembro al llegar a la oficina del proveedor. El proveedor primero se pondrá en contacto con EMI Health para verificar la cobertura y/o obtener la preautorización. Tenga en cuenta que la cobertura y los procedimientos pueden variar según su plan de seguro específico y la red. Esto es lo que sucede a continuación:

1

Después de haber recibido un servicio, el proveedor procesa su reclamación con la red de acuerdo con las instrucciones en su tarjeta de identificación de miembro (no con EMI Health).

2

El administrador de la red envía la reclamación de vuelta a EMI Health, después de aplicar el descuento negociado para garantizar que esté obteniendo la máxima cobertura al costo más bajo.

3

EMI Health procesará su reclamación, pagará al proveedor y enviará una Explicación de Beneficios a su portal en línea My EMI Health.

4

Por último, el proveedor le enviará una factura por el saldo restante (si aplica) y usted deberá pagar al proveedor.

**¡Así de simple!**

*¿Preguntas?* Por favor, llame al servicio de atención al cliente 1 (800) 662-5851.