



Preguntas frecuentes sobre los programas UNM Care y Out-of-County Care

1

¿Que son los programas UNM Care y Out of County Care?

UNM Care y Out-of-County Care son programas que ayudan a pagar gastos médicos por servicios prestados en el Hospital de UNM. Usted puede usar estos programas si no tiene seguro médico, aunque también puede usarlos si tiene seguro médico. Estos programas cubren gastos de emergencia, así como otros cuidados médicos y de salud que pueda necesitar. Nuestro objetivo es asegurarnos de que reciba la atención médica que necesita porque podemos ayudarlo a pagar los costos.

2

¿Quién califica para recibir UNM Care o Out-of-County Care?

Para calificar para UNM Care, debe vivir en los condados de Bernalillo o Sandoval.

Para calificar para Out-of-County Care, debe vivir en otro condado de Nuevo México que no sea ni Bernalillo ni Sandoval.

Tanto UNM Care como Out-of-County Care requieren que usted:

- ✓ acuda a las clínicas y hospitales de UNM para recibir atención médica.
- ✓ tenga unos ingresos (sueldo, salario o prestaciones) que estén dentro de un rango determinado, o que no tenga ingresos.

3

¿Qué servicios cubren UNM Care y Out-of-County Care?

UNM Care y Out-of-County Care cubren los siguientes servicios:

- ✓ Servicios de atención sanitaria, suministros, tratamientos y procedimientos que sean medicamente necesarios. Los costos medicamente necesarios incluyen suministros o servicios para averiguar su problema de salud, tratarlo o asegurarnos de que usted esté sano. Los profesional médicos deciden lo que es medicamente necesario.
- ✓ Recetas de ciertos medicamentos que se pueden surtir en las farmacias del Hospital de UNM. Pregúntele a su profesional médico si su medicamento está cubierto por UNM Care o Out-of-County Care



4

¿Qué servicios no cubre UNM Care o Out-of-County Care?

UNM Care y Out-of-County Care no cubren los siguientes servicios:

- ✘ Recetas surtidas en farmacias fuera del Hospital de UNM
- ✘ Cirugías estéticas (plásticas)
- ✘ Algunos servicios o procedimientos de planificación familiar:
 - Cirugía para revertir una vasectomía (reversión de vasectomía)
 - Procedimientos opcionales para interrumpir el embarazo (aborto)
 - Pruebas o tratamientos relacionados con dificultad para quedarse embarazada.
- ✘ Servicios de transporte en ambulancia
- ✘ Equipamiento médico como, por ejemplo, camas, bastones o tanques de oxígeno comprados en tiendas fuera del Hospital de UNM. Este tipo de equipamiento se llama Equipo Médico Duradero (EMD).

El director médico y el médico jefe del Hospital de UNM pueden hacer excepciones a esta lista.

5

¿Cómo solicito UNM Care o Out-of-County Care?

El primer paso es llenar la solicitud. Para eso, debe llamar al **505 272-2521** para programar una cita con un representante de Servicios Financieros para Pacientes. Puede solicitar tener una cita en persona o por teléfono. Cuando se reúna con el representante (en persona o por teléfono), lo ayudarán a llenar la solicitud.

Cuando vaya a la cita, el representante lo ayudará a llenar la solicitud para UNM Care o Out-of-County Care. También, le dirá los documentos que debe presentar con su solicitud.

¿Qué ocurre después?

Revisaremos su solicitud y decidiremos si califica para UNM Care o Out-of-County Care o no. Si necesitamos más información, lo avisaremos.

Le informaremos en persona o por medio de una carta (notificación escrita) si su solicitud ha sido aprobada. Lo llamaremos si su solicitud ha sido denegada.

Debería recibir una respuesta 15 días después de haber completado la solicitud, a más tardar.

Si le falta algún documento, tiene 30 días a partir de la fecha que aparece en el formulario llamado “Verificación Necesaria” (que le entregará el representante) para enviar esos documentos.

Si le deniegan la solicitud porque no cumplió los requisitos, puede apelar la decisión.



6

¿Puedo programar una cita con Servicios Financieros para Pacientes si no tengo un número de expediente médico?

Si ya tiene un **número de expediente médico (MRN)** en el sistema del Hospital de UNM, puede programar una cita con Servicios Financieros para Pacientes.

Si aún no tiene un MRN con el Hospital de UNM, **no hay problema**. Cuando llame a Servicios Financieros para Pacientes para programar su cita, dígalos que necesita un MRN.

7

No soy ciudadano americano. ¿Puedo solicitar UNM Care o Out-of-County Care para mí o para mi hijo?

¡Sí! Cualquiera que cumpla los requisitos del programa puede solicitarlo (vea la pregunta 2). Su estatus migratorio **no** forma parte del proceso de decisión para aprobar o denegar a ningún solicitante.

Nuevo México aprobó una ley en 2021 que dice que todas las personas que no sean ciudadanas (sin importar su estatus migratorio) pueden solicitar de manera segura programas de ayuda como UNM Care o Out-of-County Care y no se les podrá denegar el acceso al programa debido a su estatus migratorio. Puede encontrar información sobre esta ley aquí:

www.nmlegis.gov/Sessions/21%20Regular/bills/hoU.S.e/HB0112.html.

Para proteger su privacidad, **no es necesario que comparta su estatus migratorio con nosotros**. En el formato de solicitud no pedimos información sobre su estado migratorio. Si alguien le pide documentos o le pregunta sobre su estatus migratoria, llame al 505 272-2121.

8

Si recibo ayuda de UNM Care o Out-of-County Care, ¿afectará mi estatus migratorio?

No, usar UNM Care o Out-of-County Care **no** afectará su estado migratorio actual ni cualquier intento futuro para actualizarlo.

A algunas familias les preocupa que recibir ayuda de UNM Care o Out-of-County Care pueda afectar su estado migratorio debido a la prueba de carga pública. Dado que UNM Care y Out-of-County Care son programas de asistencia médica, si usted o su hijo optan por formar parte de alguno de estos programas, eso no afectará su estado migratorio (bajo la regla de carga pública, no se considera un beneficio). Puede solicitar y aceptar la ayuda de estos programas con seguridad y libre de temores.



9

¿Puedo solicitar UNM Care o Out-of-County Care si mi empleador ofrece seguro médico?

¡Sí! Para determinar si califica, solamente tomamos en cuenta el tamaño de la casa y los ingresos. Aunque tenga seguro médico a través de su trabajo, puede solicitar UNM Care o Out-of-County Care. Ambos programas pueden ayudarle a cubrir los costos por servicios de emergencia y otros gastos médicos o servicios de salud que pueda necesitar. No es obligatorio tener el seguro médico que le ofrece su empleador, pero si es gratuito, le recomendamos que lo tenga.

10

Tengo SNAP, TANF y/o WIC. ¿Eso afectará mi solicitud de UNM Care o Out-of-County Care?

Si actualmente recibe beneficios SNAP, TANF y/o WIC de Nuevo México, ya cumple con el requisito de ingresos para solicitar UNM Care o Out-of-County Care. Por lo tanto, no tendrá que mostrar prueba de sus ingresos cuando presente la solicitud, pero tendrá que demostrar que recibe SNAP, TANF y/o WIC. Puede hacerlo presentando **cualquiera de estos** documentos junto con su solicitud:

- ✓ carta del Departamento de Servicios Humanos sobre estos beneficios
- ✓ documento comprobante de beneficios
- ✓ captura de pantalla de sus beneficios en el sitio web YES NM

11

¿Qué documentos debo presentar para solicitar UNM Care o Out-of-County Care?

Necesitamos verificar quién es usted, dónde vive y cuánto dinero gana. Por lo tanto, le pedimos que envíe ciertos documentos justificantes junto con la solicitud.

Quién es usted (identidad)

Le pedimos que presente un documento para verificar su identidad. Puede presentar su pasaporte (de cualquier país), su licencia de conducir, una identificación con foto o cualquier otra forma de identificación. Para mayor información sobre los documentos que se aceptan, consulte el sitio web.

Tenga en cuenta – Le pedimos un documento que acredite su identidad porque necesitamos saber quién es usted y estar seguros de que es usted. **No** es necesario ser ciudadano americano para solicitar UNM Care o Out-of-County Care. **No** es necesario dar información sobre su estatus migratorio. Esto **no** influye en su elegibilidad para los programas de UNM Care o Out-of-County Care.

Si no tiene ningún documento que verifique su identidad, no hay problema. Solo háganoslo saber. Trabajaremos con usted para encontrar una solución.



¿Qué documentos debo presentar para solicitar UNM Care o Out-of-County Care? – continuación

Dónde vive (dirección)

Le pedimos un documento con su nombre y dirección. Recuerde que debe vivir en el condado de Bernalillo o de Sandoval para solicitar UNM Care, pero puede solicitar Out-of-County Care si vive en otro condado. Puede presentar comprobantes de pago, facturas de servicios públicos, su seguro de vehículo o cualquier otro documento que tenga tanto su nombre como su dirección.

Si no tiene ningún documento que verifique su dirección, no hay problema. Solo háganoslo saber. Trabajaremos con usted para encontrar una solución.

Cuánto dinero gana (ingresos)

Le pedimos que presente documentos que demuestren el ingreso mensual bruto de todo el hogar. Necesitamos saber cuánto gana usted y también, lo que gana cada persona que vive con usted. Puede presentar comprobantes de pago, declaración de impuestos, cartas o copias de cheques de la seguridad social, documentos de la Oficina de Asuntos para Veteranos, de la Oficina de Asuntos Indígenas u otros documentos que demuestren cuánto ganan todos los miembros del hogar, incluyendo a usted.

Si no tiene estos documentos, háganoslo saber. Trabajaremos con usted para encontrar una solución.

Cuánto tiene en sus cuentas bancarias y de inversión (bienes)

Le pedimos que presente documentos que demuestren cuánto tiene en sus cuentas bancarias y de inversión. Para calificar para UNM Care o Out-of-County Care, no puede tener más de \$20,000 dólares en total en sus cuentas bancarias (corrientes y de ahorros) y cuentas de inversión. Puede presentar extractos bancarios recientes para cualquier cuenta corriente, de ahorro y de inversión que usted tenga.

No le pediremos que retire dinero de su fondo de jubilación, bonos o certificados de depósito (CD) para pagar sus facturas médicas. Sin embargo, si ha retirado dinero durante el año o si los fondos han vencido (esto quiere decir que ha llegado la fecha en que le hacen el retorno de su inversión), el dinero que reciba se contará como ingreso.

Su casa, su vehículo y el fondo de pensiones no están incluidos. No tiene que presentar ninguna documentación al respecto.



12

¿Existen excepciones para el requisito de prueba de ingresos?

Sí. Si recibe SNAP, TANF o WIC ya cumple con el requisito de ingresos para UNM Care y no tiene que demostrarlo. Si no tiene hogar y está en quiebra, ya reúne los requisitos de ingresos y no tiene que demostrarlo.

Sin embargo, le pediremos que proporcione información sobre su situación, si es posible. Por ejemplo:

- Si recibe SNAP, TANF y/o WIC puede presentar una carta del Departamento de Servicios Humanos (HSD, por sus siglas en inglés).
- Si no tiene hogar, puede presentar una carta de un trabajador social o de una organización comunitaria que lo conozca. En el sitio web encontrará un modelo de carta que puede usar el trabajador social.
- Si está en quiebra, es posible que tenga que presentar documentos judiciales.

Si no tiene ninguno de estos documentos, solo háganoslo saber. Trabajaremos con usted para encontrar una solución.

13

¿UNM Care o Out-of-County Care cubrirá las facturas de hospitales y clínicas fuera del sistema hospitalario de UNM?

No, UNM Care y Out-Of-County Care **no** cubrirán:

- ✘ ningún servicio de atención médica o de salud **fuera** de los hospitales o clínicas de UNM.
- ✘ ningún servicio de atención médica o de salud que reciba en las siguientes clínicas de UNM Medical Group (vea la lista a continuación). Estas clínicas de Medical Group no forman parte del Hospital de UNM, aunque algunas de ellas tengan UNM en el nombre.
 - ✘ Truman Health Clinic
 - ✘ Center for Development and Disability
 - ✘ Center for Reproductive Health
 - ✘ UNM Center for Life
 - ✘ UNM Health Grande Primary Care Clinic
 - ✘ DNI Dialysis Clinic



14 ¿Durante cuánto tiempo puedo recibir la ayuda de UNM Care o Out-of-County Care?

Puede recibir la ayuda de **UNM Care** durante **1 año**. El plazo de 1 año empieza a partir de la fecha en que aprobaron su solicitud. Al final del año, se puede renovar. El proceso de renovación es más rápido y sencillo.

Para **Out-of-County Care** puede recibir ayuda durante **6 meses**. El plazo de 6 meses empieza a partir de la fecha en que aprobaron su solicitud. Una vez pasen 6 meses, lo puede renovar.

15 ¿Qué ocurre con las facturas que tenía antes de que aprobaran mi solicitud?

Si recibe servicios médicos (citas, procedimientos, tratamientos) en el período de **6 meses antes** de aprobar su solicitud para UNM Care o Out-of-County Care, puede recibir la ayuda para cubrir el costo de esos servicios, siempre y cuando esos servicios hayan sido:

- ✓ medicamento necesarios (de emergencia o cualquier atención médica o de salud que haya podido necesitar).
- ✓ en el Hospital de UNM o en sus clínicas.

16 ¿Qué ocurre si necesito atención médica mientras estoy esperando para saber si califico?

Puede ir al Hospital de UNM o a sus clínicas para recibir atención médica mientras espera para saber si califica y los costos médicos se cubrirán una vez la solicitud haya sido aprobada. Si no aprueban su solicitud, usted deberá pagar esas facturas. (Consulte la pregunta 18 para información sobre descuentos y planes de pago).

También, puede apelar la decisión. Si deniegan su solicitud, le enviarán una carta explicando el motivo. Si decide apelar, volverán a revisar su solicitud. Encontrará el documento para solicitar la apelación en el sitio web.

17 ¿Puedo conseguir los documentos de UNM Care, Out-of-County Care o información sobre ayuda financiera en otro idioma?

¡Sí! Si desea alguno de estos documentos en otro idioma, visite el sitio web. Muchos de estos documentos han sido **traducidos** y están a su disposición.

Si usted habla otro idioma y desea tener la ayuda de un **intérprete**, ¡avísenos! Contamos con intérpretes en persona de lenguaje de señas americano, español, navajo y vietnamita. También, podemos conectar con intérpretes por teléfono y video en casi todos los idiomas. Los servicios de interpretación son gratuitos. Es un derecho legal tener un intérprete en el idioma de preferencia.



18

¿Mi solicitud de UNM Care o Out-of-County Care es confidencial?

¡Sí! La solicitud y toda la información que entregue durante el proceso es confidencial. El Hospital de UNM no la compartirá con nadie. La información solo será utilizada por el Hospital de UNM y **no** se entregará a terceros ajenos al sistema de UNM.

19

¿Qué ocurre si no califico y no tengo suficiente dinero para pagar las facturas de servicios médicos?

Si vive Nuevo México y no califica para UNM Care o Out-of-County Care y no tiene seguro médico, automáticamente recibirá un **descuento por pagar por cuenta propia**.

El descuento de pago por cuenta propia reduce las tarifas del hospital y de los médicos en un 45 por ciento (45%). Por lo tanto, con el descuento, la factura sería un poco más de la mitad del costo original.

También, podemos ayudarle a establecer un **plan de pagos** que le permita pagar sus facturas gradualmente con tiempo, en lugar de pagar todo de una vez. Le ayudaremos a encontrar un plan que se adapte a sus necesidades y presupuesto, y que no cobre intereses. Llame al 505 272-2521 para obtener más información acerca de los planes de pago.

20

¿Cómo puedo obtener más información o ayuda durante el proceso de solicitud?

Si desea obtener más información, necesita ayuda o tiene alguna pregunta sobre cualquiera de estos temas, puede:

Visitar el sitio web

Entre en: <https://unmhealth.org/patients-visitors/billing-insurance/> para obtener información sobre los programas de UNM Care y Out-Of-County Care. También, encontrará información sobre la solicitud de UNM Care, la política de ayuda financiera, otros documentos útiles y traducciones de estos documentos.

Llamar

Llame al **505 272-2521** o al **877 909-6661** (llamada gratuita) de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Si necesita los servicios de un intérprete, avísenos. El servicio de interpretación está disponible en casi todos los idiomas.

Puede venir a nuestra oficina

UNM Hospital Patient Financial Services
1131 University Blvd NE, Suite D
Albuquerque, NM 87102