

## Plan Individual y Familiar

# Preguntas frecuentes sobre el pago de las primas

### ¿Cuándo recibiré mi factura?

Tu factura mensual se enviará por correo a mediados de mes y mostrará lo que debes pagar por la cobertura del mes siguiente. Incluso si has configurado el pago automático, recibirás una factura cada mes.

### ¿Cómo pago mi factura?

Hay cuatro maneras fáciles de pagar. **Mira este video** para conocer las instrucciones de pago con cada método.



- 1 En línea:** Inicia sesión en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) y ve a la página “Premium Payments” (Pagos de primas) para realizar un pago único. Puedes elegir el método de pago preferido (cuenta bancaria, tarjeta de débito o tarjeta de crédito). Necesitarás tu tarjeta de crédito, de débito o información bancaria para realizar un pago. También puedes registrarte para el servicio de autopay al mismo tiempo.
- 2 Pago automático:** Inicia sesión en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) y ve a la página “Premium Payments” (Pagos de primas). Puedes elegir el método de pago preferido (cuenta bancaria, tarjeta de débito o tarjeta de crédito).
- 3 Por teléfono:** Llama al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de ID del plan de salud para realizar un pago seguro por teléfono.
- 4 Por correo:** Deberás desprender el formulario de tu factura enviada por correo. Asegúrate de incluir tu número de ID del miembro en tu cheque o giro postal. Los pagos recibidos se depositan automáticamente. Una vez recibidos y procesados, los pagos se reflejarán en tu cuenta. Los pagos recibidos después de la fecha de vencimiento se consideran atrasados.

### ¿Cómo puedo saber cuánto debo?

Inicia sesión en tu cuenta en línea en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange), ve a “Doc Center” (Centro de documentos), y filtra el tipo de documento por “Billing” (Facturación) y “Payments” (Pagos). Puedes ver tus facturas aquí.

### ¿Qué tipo de pago puedo utilizar para pagar mi factura?

Puedes utilizar tu cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

### ¿Cómo sé que mi pago fue procesado y cuánto tiempo tarda?

Una vez recibido, tu pago tardará entre 3 y 5 días hábiles en reflejarse en tu cuenta en línea. Si tienes configurado el pago automático, tu pago se enviará el primer día de cada mes. Tomará entre 3 y 5 días hábiles procesarlo y aparecer en tu cuenta en línea.

## ¿Qué pasa si me olvido de realizar un pago?

Si te olvidas de realizar un pago, asegúrate de pagar el monto adeudado tan pronto como puedas. Si calificas para un subsidio, se te colocará en un período de gracia y tendrás 3 meses para ponerte al día con los pagos antes de que se cancele la cobertura. Si no calificas para un subsidio, se te colocará en un período de gracia y tendrás 1 mes para ponerte al día con los pagos antes de que se cancele la cobertura.

## ¿Qué pasa si tengo alguna pregunta sobre mi factura?

Si tienes preguntas sobre una factura, llama al número que aparece al reverso de tu tarjeta de ID del plan de salud.

# Pago automático

## ¿Cómo configuro el pago automático?

Para configurarlo, inicia sesión en tu cuenta en línea en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange). También puedes llamar al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de ID del plan de salud y presionar 1 para configurarlo por teléfono.

## ¿Recibiré una factura si tengo configurado el pago automático?

Sí, seguirás recibiendo una factura cada mes.

## ¿Cuándo se procesará mi pago automático cada mes?

Si tienes configurado el pago automático, tu pago se enviará el primer día de cada mes. Tomará entre 3 y 5 días hábiles procesarlo y aparecer en tu cuenta en línea. Tu cuenta podría aparecer como vencida hasta que se procese tu pago.

## ¿Cómo cancelo el pago automático?

Inicia sesión en tu cuenta en línea en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) y haz clic en “Cancel Autopay” (Cancelar el pago automático). También puedes llamar al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de ID del plan de salud.

## ¿Cómo consulto el estado de mi pago automático?

Inicia sesión en tu cuenta en línea en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange). Si ya está configurado, aparecerá “Cancel Autopay” (Cancelar el pago automático). También puedes llamar al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de ID del plan de salud.

## ¿Qué pasa si quiero cambiar mi método de pago para el pago automático?

Para actualizar tu método de pago, ingresa en tu cuenta en línea en [myuhc.com/exchange](https://myuhc.com/exchange) y navega hasta la pestaña “Premium Payments” (Pagos de primas). Haz clic en “Update Autopay” (Actualizar el pago automático) y cambia tu método de pago guardado.

## ¿Por qué mi cuenta sigue indicando que la factura está vencida a pesar de que configuré el pago automático?

Si tienes un saldo vencido al momento de configurar el pago automático, éste no estará cubierto por tu próximo pago automático programado. Para mantenerte al día, realiza un pago único por el saldo vencido tan pronto como puedas.

## Si inicio sesión en el portal el primer día del mes, ¿por qué mi saldo no muestra que se realizó el pago automático?

El procesamiento del pago automático se inicia el primer día de cada mes y puede tomar de 3 a 5 días para que tu cuenta en línea refleje el pago automático mensual.



# Glosario

**Fecha de vencimiento:** Fecha en la que vence el pago.

**Pago automático o Autopay:** Proceso para el cual proporcionarás información de tu tarjeta bancaria/de crédito o débito y tu prima mensual se enviará automáticamente el primer día de cada mes.

**Periodo de gracia:** Período disponible para realizar pagos atrasados antes de que la cobertura se cancele por falta de pago.

**Prima mensual:** La prima mensual (monto a pagar) por ser miembro del plan de salud.

**Vencido:** Monto total que se transfirió de los pagos atrasados de meses anteriores.

Los beneficios descritos pueden no estar disponibles en todos los planes o en todos los estados. Algunos planes pueden requerir copagos, deducibles o coseguros para estos beneficios. Esta póliza tiene exclusiones, limitaciones, reducción de beneficios y términos bajo los cuales la póliza puede continuar en vigencia o discontinuarse. Para conocer los costos y detalles completos de la cobertura, revise los documentos de cobertura su plan o llame o escriba a su agente/corredor de seguros o a la compañía, según corresponda. La cobertura médica de los planes individuales y familiares de UnitedHealthcare es ofrecida por: UnitedHealthcare of Arizona, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization Incorporated en CO; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare of Illinois, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company en AL, IN, KS, LA, MA, MO, NE, NJ, TN y WY; Optimum Choice, Inc. en MD y VA; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en MI; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of New York, Inc.; UnitedHealthcare of North Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare of Oklahoma, Inc.; UnitedHealthcare of South Carolina, Inc.; UnitedHealthcare Benefits of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Oregon, Inc. en WA; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc., y UnitedHealthcare Plan of the River Valley, Inc. en Iowa. Servicios administrativos proporcionados por United HealthCare Services, Inc. o sus afiliadas.

© 2026 United HealthCare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

