

Preguntas frecuentes sobre el pago de la prima del plan individual y familiar

¿Cuándo recibiré mi factura?

Tu factura mensual se enviará a mediados de mes, mostrando lo que debes para la cobertura del siguiente mes. Si configuraste el pago automático, seguirás recibiendo una factura cada mes.

¿Cómo puedo pagar mi factura?

Hay tres formas sencillas de pagar. **Mira este video** para obtener instrucciones sobre cómo pagar utilizando cada método.

- 1 **En Internet:** Inicia sesión en myuhc.com/exchange y ve a la pestaña “Premium Payments” (Pagos de Primas). Necesitarás tu tarjeta de crédito, tarjeta de débito o información bancaria para realizar un pago. También puedes inscribirte para pago automático en ese mismo momento.
- 2 **Por teléfono:** Llama al número gratuito **1-877-265-9199**, TTY **711**, y presiona 1 para hacer un pago seguro por teléfono.
- 3 **Por correo:** Deberás separar el formulario de tu factura enviada por correo. Si vas a pagar por correo, incluye 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 verificar cuánto debo?

Inicia sesión en tu cuenta en Internet en myuhc.com/exchange para ver en línea, consulta tu factura enviada por correo o llama al **1-877-265-9199**, TTY **711**, y presiona 1.

¿Qué sucede si califico para un Crédito Tributario Anticipado de la Prima (APTC)?

Un Crédito Tributario Anticipado de la Prima (Advance Premium Tax Credit, APTC), también conocido como subsidio, reduce el pago mensual de la prima si calificas al momento de la inscripción.

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

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

¿Cómo puedo saber si mi pago fue procesado y cuánto tiempo lleva el proceso?

Una vez que UHC reciba tu pago, este tomará de 3 a 5 días hábiles para reflejarse en tu cuenta en Internet.

¿Qué sucede si no realizo un pago?

Si no realizas un pago, asegúrate de pagar cualquier cantidad vencida tan pronto como puedas. Si calificas para un subsidio, se te otorgará un período de gracia y tendrás 3 meses para ponerte al día con tus pagos antes de que se cancele tu cobertura. Si no calificas para un subsidio, se te otorgará un período de gracia y tendrás 1 mes para ponerte al día con tu pago antes de que se cancele tu cobertura.

¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre mi factura?

Si tienes preguntas sobre una factura, llama a Servicio al Cliente al **1-877-265-9199**, TTY **711**.

Pago automático (Auto-Pay)

¿Cómo configuro el pago automático?

Descansa tranquilo sabiendo que siempre estás cubierto al configurar el pago automático. Para configurar el pago automático, inicia sesión en tu cuenta en Internet en myuhc.com/exchange. También puedes llamar al **1-877-265-9199**, TTY **711**, y presionar 1 para configurar el pago automático por teléfono.

¿Recibiré una factura si tengo configurado el pago automático?

Sí, seguirás recibiendo una factura cada mes como referencia, incluso si tienes configurado el pago automático.

¿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 de 3 a 5 días hábiles para procesarse y aparecer en tu cuenta en Internet.

¿Cómo cancelo el pago automático?

Inicia sesión en tu cuenta en Internet en myuhc.com/exchange y haz clic en “Cancel auto-pay” (Cancelar el pago automático). También puedes llamar al 1-877-265-9199, TTY 711, presionar 1 y seguir las indicaciones para cancelar el pago automático.

¿Cómo puedo verificar el estado de mi pago automático?

Inicia sesión en tu cuenta en Internet en myuhc.com/exchange; te mostrará “Cancel Auto-Pay” (Cancelar el Pago Automático) si actualmente está configurado. También puedes llamar al **1-877-265-9199**, TTY **711**, y presionar 1. Te dará la opción de “cancel an existing automatic monthly recurring payment” (cancelar un pago automático mensual recurrente existente) si actualmente está configurado.

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

Para actualizar tu método de pago para el pago automático, inicia sesión en tu cuenta en Internet en myuhc.com/exchange y dirígete a la pestaña “Premium Payments” (Pagos de Primas). Haz clic en “Manage auto-pay” (Gestionar el pago automático) y cambia tu método de pago almacenado.

¿Por qué mi cuenta sigue mostrando que tengo un saldo vencido a pesar de haber configurado el pago automático?

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

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

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

Glosario

Pago automático (Auto-Pay): Proceso mediante el cual proporcionarás información bancaria, de tarjeta de crédito o débito, y tu prima mensual se enviará automáticamente el primer día de cada mes.

Fecha de vencimiento: Fecha en la que vence tu pago.

Período de Gracia: Período de tiempo disponible para ponerse al día con los pagos atrasados antes de que se cancele la cobertura por falta de pago.

Prima Mensual: Tu prima mensual (cantidad a pagar) por ser miembro de tu plan de salud.

Saldo Vencido: Cantidad total que se ha acumulado de los pagos vencidos de meses anteriores.

Subsidio: Cantidad del Crédito Tributario Anticipado de la Prima (APTC) que recibes del Mercado de Seguros de Salud.

La cobertura de planes médicos 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, KS, LA, MO, NJ, y TN; Optimum Choice, Inc. en MD y VA; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en MI; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of North Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare of Oklahoma, Inc.; UnitedHealthcare of South Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Oregon, Inc. en WA; y UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc. UnitedHealthCare Services, Inc. o sus compañías afiliadas proporcionan los servicios administrativos.

IEX-MTHINSRT-128 8/23 © 2023 United HealthCare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

