

Reimbursement and Insurance Services

Who we are

Cochlear Reimbursement and Insurance Services teams process orders and facilitate delivery of products, external parts and accessories and manage limited repair services for the recipients of Cochlear-branded implantable and non-surgical hearing devices. These teams also support reimbursement billing services to help recipients work with their insurance plan benefits.

How we can help

When a processor, part, accessory, or service is needed, the recipient, or his/her clinician on the recipient's behalf, may contact the Insurance Services teams by phone, e-mail, fax or online store. Contact information is available at the end of this section.

A member of the Reimbursement and Insurance Services teams will obtain information from the recipient needed to process the order and will verify the recipient's eligibility for coverage and benefits.

Upon receipt and administration of all necessary information, validation and authorization, a Cochlear services employee will ship the product to the recipient or clinic. Once the product has been shipped, our Billing Services will submit a claim to the recipient's insurance payor or program, in accordance with all Medicare, Medicaid and any applicable state laws or commercial contracts.

Who is eligible

Cochlear Reimbursement and Insurance Services Teams work on behalf of recipients to help navigate the complexities of the U.S. insurance market, Medicare and Medicaid coverage. To use Cochlear Reimbursement and Insurance Services, an individual must:

1. Have been implanted with a Cochlear branded or Cochlear compatible implantable hearing device, or be a non-surgical Cochlear device recipient,
2. Be covered by private insurance, Medicare and/or Medicaid, and
3. Be a resident of the United States or U.S Territories, treating with a registered U.S. clinician

Please note: Cochlear may be able to work with your insurance company when not contracted directly to obtain authorizations and pricing exceptions.

Cochlear Reimbursement and Insurance Services responsibilities

Cochlear complies with all private insurance, Medicare and Medicaid coverage and billing guidelines, and will submit claims in a timely fashion for the systems, parts, accessories and services that the recipient orders. We will also work with the recipient and clinician, as needed, and any applicable health plans to facilitate coordination of benefits.

In order to work with your private insurance plan, Medicaid or Medicare plans, the Reimbursement Insurance Services teams require cooperation with the recipient and treating clinicians.

Recipient responsibilities

- It is the responsibility of recipients to understand their private insurance plan, Medicare and/or Medicaid benefits.
- Reimbursement and Insurance Services will help recipients utilize their benefits and understand plan limitations. However, recipients should be familiar with the fundamental concepts of their insurance coverage of external parts and repairs associated with their implantable hearing devices.
- Recipients covered by traditional Medicare should be prepared to pay Cochlear applicable out of pocket cost amounts for items and services at time of purchase. (Typically, 20 percent of the Medicare Part B fee schedule.)
- Medicare will not separately reimburse for cochlear parts, accessories or repairs for a recipient in a skilled nursing facility (SNF). Recipients in SNF are responsible for all payments, in the absence of agreement with the facility.

- It is the recipient's responsibility to notify Cochlear of a change in residence or insurance payor.
- Additionally, Cochlear is not contracted with some state Medicaid programs; or in some instances, the state Medicaid program may not cover cochlear parts, accessories and services. Recipients will be directed to their clinic or a provider who may be contracted with the Medicaid program, where possible.

Clinician responsibilities

- The treating clinician will provide documentation supporting the medical necessity of the systems, parts, accessories and services ordered.

Connect with Reimbursement and Insurance Services:

877 279 5372

Cochlear is currently enrolled with Medicaid programs in the following states: AL, AZ, CA, CO, CT, DC, DE, FL, GA, IA, ID, IL, IN, KS, KY, LA, MD, ME, MI, MN, MS, MT, NC, ND, NE, NH, NJ, NM, NV, NY, OH, OK, OR, PA, SC, SD, TN, TX, UT, VA, VT, WA, WI, WV, and WY.

Servicios de reembolso y seguros

Quiénes somos

Los equipos de Servicios de reembolso y seguros de Cochlear procesan pedidos y facilitan la entrega de productos, piezas externas y accesorios, y administran servicios de reparación limitados para los usuarios de dispositivos auditivos implantables y no quirúrgicos de la marca Cochlear. Estos equipos también apoyan los servicios de facturación de reembolso para ayudar a los usuarios a gestionar los beneficios de su plan de seguro médico.

Cómo podemos ayudar

Cuando se necesita un procesador, una pieza, un accesorio o un servicio, el usuario, o su médico en su nombre, puede comunicarse con los equipos de Servicios de seguros por teléfono, correo electrónico, fax o tienda en línea. La información de contacto está disponible al final de esta sección.

Un miembro de los equipos de Servicios de reembolso y seguros obtendrá la información del usuario necesaria para procesar el pedido y verificará la elegibilidad del usuario para la cobertura y los beneficios.

Una vez que se reciba y administre toda la información, las validaciones y autorizaciones necesarias, el empleado de servicios de Cochlear enviará el producto al usuario o a la clínica. Una vez que se haya enviado el producto, nuestros servicios de facturación enviarán un reclamo al pagador o programa del seguro del usuario, de acuerdo con Medicare, Medicaid y las leyes estatales o los contratos comerciales aplicables en su totalidad.

Quién es elegible

Los equipos de Servicios de reembolso y seguros de Cochlear trabajan en nombre de los usuarios para ayudarles a atravesar las complejidades del mercado de seguros médicos de los Estados Unidos, la cobertura de Medicare y Medicaid. Para utilizar los Servicios de reembolso y seguros de Cochlear, una persona debe:

1. Haber recibido un dispositivo auditivo implantable de la marca Cochlear o compatible con Cochlear, o ser usuario de un dispositivo de Cochlear no quirúrgico.
2. Contar con cobertura de un seguro privado, Medicare o Medicaid.
3. Ser residente de los Estados Unidos o de sus territorios y recibir tratamiento de un médico registrado en los Estados Unidos.

Tenga en cuenta que: Es posible que Cochlear pueda trabajar con su compañía de seguro médico, incluso si no tiene un contrato directo, para obtener autorizaciones y excepciones de precios.

Responsabilidades de los Servicios de reembolso y seguros de Cochlear

Cochlear cumple con todas las normas de cobertura y facturación de los seguros privados, de Medicare y Medicaid, y presentará reclamos de manera oportuna para los sistemas, las piezas, los accesorios y los servicios que solicite el usuario. También trabajaremos con el usuario y el médico, según sea necesario, y con cualquier plan de salud aplicable para facilitar la coordinación de beneficios.

Para trabajar con su plan de seguro privado, los planes de Medicaid o Medicare, los equipos de Servicios de reembolso y seguros requieren la cooperación del usuario y los médicos tratantes.

Responsabilidades del usuario

- Es responsabilidad de los usuarios comprender su plan de seguro privado y los beneficios de Medicare o Medicaid.
- Los Servicios de reembolso y seguros ayudarán a los usuarios a utilizar sus beneficios y comprender las limitaciones del plan. Sin embargo, los usuarios deben estar familiarizados con los conceptos fundamentales de su cobertura de seguro para piezas externas y reparaciones asociadas con sus dispositivos auditivos implantables.
- Los usuarios que tengan cobertura de Medicare tradicional deben estar preparados para pagarle a Cochlear los costos de bolsillo correspondientes por artículos y servicios al momento de la compra. (Por lo general, el 20 % del programa de tarifas de la Parte B de Medicare).
- Medicare no reembolsará por separado las piezas cocleares, los accesorios o las reparaciones de un usuario en un centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Los usuarios que se encuentren en un SNF son responsables de todos los pagos, en ausencia de un acuerdo con el centro.

- Es responsabilidad del usuario notificar a Cochlear sobre un cambio de residencia o de seguro médico.
- Además, Cochlear no tiene contrato con algunos programas estatales de Medicaid; o, en algunos casos, es posible que el programa estatal de Medicaid no cubra las piezas cocleares, los accesorios y los servicios. Se derivará a los usuarios a su clínica o un proveedor que pueda tener contrato con el programa de Medicaid, cuando sea posible.

Responsabilidades del médico

- El médico tratante proporcionará documentación que respalde la necesidad médica de los sistemas, las piezas, los accesorios y los servicios solicitados.

Conéctese con los Servicios de reembolso y seguros:

877 279 5372

Cochlear actualmente está inscrito en los programas de Medicaid en los siguientes estados: AL, AZ, CA, CO, CT, DC, DE, FL, GA, IA, ID, IL, IN, KS, KY, LA, MD, ME, MI, MN, MS, MT, NC, ND, NE, NH, NJ, NM, NV, NY, OH, OK, OR, PA, SC, SD, TN, TX, UT, VA, VT, WA, WI, WV y WY.

Information provided by Cochlear regarding insurance coverage or reimbursement is provided as guidance only and is not intended as reimbursement or legal advice. Cochlear makes no representation or warranty regarding such information or its completeness, accuracy, fitness for a particular purpose, or that following such guidance will result in any form of coverage or reimbursement from any insurer. Information presented is subject to change at any time. To be sure that you have the most current and applicable information available for your unique circumstances, please consult your own experts and seek your own legal advice regarding your reimbursement needs. In all cases, products or services billed must be medically necessary, actually performed and appropriately documented in the medical record. You will be responsible for paying any applicable coinsurance, deductible, or amounts not covered by your insurance to Cochlear. Coverage determinations and out-of-pocket costs may vary for individuals with private insurance.

Please seek advice from your health professional about treatments for hearing loss. Outcomes may vary, and your health professional will advise you about the factors which could affect your outcome. Always read the instructions for use. Not all products are available in all countries. Please contact your local Cochlear representative for product information.

©Cochlear Limited 2026. All rights reserved. ACE, Advance OffStylet, AOS, Ardium, AutoNRT, Autosensitivity, Baha, Baha SoftWear, BCDrive, Beam, Bring Back the Beat, Button, Carina, Cochlear, 科利耳, コクレア, 코클리어, Cochlear SoftWear, Contour, コントゥア, Contour Advance, Custom Sound, DermaLock, Freedom, Hear now. And always, Hugfit, Human Design, Hybrid, Invisible Hearing, Kanso, LowPro, MET, MP3000, myCochlear, mySmartSound, Nexa, NRT, Nucleus, Osia, Outcome Focused Fitting, Off-Stylet, Piezo Power, Profile, Slimline, SmartSound, Softip, SoundArc, SoundBand, True Wireless, the elliptical logo, Vistafix, Whisper, WindShield and Xidium are either trademarks or registered trademarks of the Cochlear group of companies.

La información proporcionada por Cochlear con respecto a la cobertura de seguro o reembolso se proporciona solo como orientación y no pretende ser asesoramiento de reembolso ni asesoramiento legal. Cochlear no realiza ninguna declaración ni otorga garantía alguna en relación con dicha información o su integridad, exactitud, idoneidad para un propósito en particular, o que seguir dicha orientación dará lugar a alguna forma de cobertura o reembolso de una aseguradora. La información presentada está sujeta a cambios en cualquier momento. Para tener la seguridad de que posee la información disponible más reciente y pertinente a sus circunstancias particulares, consulte a sus propios especialistas y procure su propio asesoramiento legal en relación con sus necesidades de reembolso. En todos los casos, los productos o servicios facturados deben ser necesarios por razones médicas, haber sido prestados efectivamente y estar documentados adecuadamente en los registros médicos. Usted será responsable de pagar a Cochlear cualquier coseguro, deducible o monto aplicable que no esté cubierto por su seguro. Las determinaciones de cobertura y los costos de bolsillo pueden variar para las personas con seguro privado.

Consulte a su profesional médico sobre los tratamientos para la pérdida auditiva. Los resultados pueden variar, y su profesional de la salud le informará sobre los factores que podrían afectar sus resultados. Lea siempre las instrucciones de uso. No todos los productos están disponibles en todos los países. Comuníquese con su representante local de Cochlear para obtener información sobre los productos.

©Cochlear Limited 2026. Todos los derechos reservados. ACE, Advance OffStylet, AOS, Ardium, AutoNRT, Autosensitivity, Baha, Baha SoftWear, BCDrive, Beam, Bring Back the Beat, Button, Carina, Cochlear, 科利耳, コクレア, 코클리어, Cochlear SoftWear, Contour, コントゥア, Contour Advance, Custom Sound, DermaLock, Freedom, Hear now. And always, Hugfit, Human Design, Hybrid, Invisible Hearing, Kanso, LowPro, MET, MP3000, myCochlear, mySmartSound, Nexa, NRT, Nucleus, Osia, Outcome Focused Fitting, Off-Stylet, Piezo Power, Profile, Slimline, SmartSound, Softip, SoundArc, SoundBand, True Wireless, el logotipo elíptico, Vistafix, Whisper, WindShield y Xidium son marcas comerciales o marcas comerciales registradas del grupo de empresas Cochlear.

Cochlear North America

10350 Park Meadows Drive, Lone Tree, CO 80124, USA

Tel: +1 800 523 5798 Support: +1 800 483 3123



CAM-RB-111_F ISS1 MAY26