



Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios y servicios de salud y cobertura para medicamentos recetados de Medicare como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)

Este documento proporciona detalles acerca de la cobertura de cuidado de la salud y para medicamentos recetados de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicios a los Miembros al 1-844-206-3719 para obtener información adicional. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita.

Este plan, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), es ofrecido por PROCARE ADVANTAGE, LLC. Cuando en esta Evidencia de cobertura dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, se hace referencia a PROCARE ADVANTAGE, LLC. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, se hace referencia a ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP).

Este documento está disponible gratuitamente en inglés. (This document is available for free in English). Este documento también está disponible en braille y en tamaño de letra grande.

Los beneficios, primas, deducibles o copagos/coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2026.

El formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso al respecto cuando sea necesario. Notificaremos a los inscritos afectados sobre los cambios con al menos 30 días de anticipación.

En este documento se explican sus beneficios y derechos. Utilice este documento para entender lo siguiente:

- Su prima del plan y los costos compartidos;
- Sus beneficios médicos y de medicamentos recetados;
- Cómo presentar una queja si no está conforme con un servicio o tratamiento;
- Cómo comunicarse con nosotros si necesita más asistencia; y,
- Otras protecciones exigidas por la ley de Medicare.

H3467_001_2025EOC_C

Evidencia de cobertura para 2025:**Índice**

CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como miembro</i>	5
SECCIÓN 1 Introducción	6
SECCIÓN 2 ¿Cuáles son los requisitos de elegibilidad para ser miembro del plan?	7
SECCIÓN 3 Documentación importante de membresía que recibirá.....	9
SECCIÓN 4 Sus costos mensuales de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)	11
SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual	14
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de afiliación del plan.....	16
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	17
CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos importantes</i>	19
SECCIÓN 1 Contactos de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) (cómo comunicarse con nosotros; por ejemplo, cómo comunicarse con Servicios a los Miembros)	20
SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare).....	23
SECCIÓN 3 Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado (ayuda, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare en forma gratuita).....	25
SECCIÓN 4 Organización para el mejoramiento de la calidad.....	26
SECCIÓN 5 Seguro Social	26
SECCIÓN 6 Medicaid	27
SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados	28
SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación para Ferrovianos.....	32
SECCIÓN 9 ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador?	33
CAPÍTULO 3: <i>Cómo utilizar el plan para sus servicios médicos</i>	34
SECCIÓN 1 Lo que debe saber sobre cómo obtener su cuidado médico como miembro de nuestro plan.....	35
SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener cuidado médico	37
SECCIÓN 3 Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de recibir atención, o durante un desastre	40
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios?	43
SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?	43

Índice

SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	46
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero	47
CAPÍTULO 4: <i>Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)</i>.....		49
SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	50
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar	52
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	97
CAPÍTULO 5: <i>Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D</i>		100
SECCIÓN 1	Introducción	101
SECCIÓN 2	Obtenga su medicamento con receta en una farmacia de la red	101
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos del plan	104
SECCIÓN 4	Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos	106
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto como usted desearía?.....	107
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si cambia la cobertura de alguno de sus medicamentos?.....	110
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> cubre el plan?	113
SECCIÓN 8	Surtido de una receta.....	114
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales	114
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos	116
CAPÍTULO 6: <i>Lo que le corresponde pagar por los medicamentos con receta de la Parte D</i>		119
SECCIÓN 1	Introducción	120
SECCIÓN 2	Lo que pague por un medicamento dependerá de la etapa de pago de medicamentos en la que se encuentre cuando lo reciba.....	122
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y la etapa de pago en la que se encuentra	123
SECCIÓN 4	Durante la Etapa del deducible, usted paga el costo total de sus medicamentos	125
SECCIÓN 5	Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte	125
SECCIÓN 6	Durante la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D	127

Índice

SECCIÓN 7	Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene	128
CAPÍTULO 7: <i>Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos</i>		
130		
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos.....	131
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió.....	133
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no	134
CAPÍTULO 8: <i>Sus derechos y responsabilidades</i>		
135		
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan	136
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan.....	142
CAPÍTULO 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i>		
144		
SECCIÓN 1	Introducción	145
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	145
SECCIÓN 3	¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?	146
SECCIÓN 4	Una guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones.....	147
SECCIÓN 5	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura	150
SECCIÓN 6	Medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	158
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto.....	167
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si siente que su cobertura está finalizando demasiado pronto	172
SECCIÓN 9	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá.....	176
SECCIÓN 10	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.	179
CAPÍTULO 10: <i>Cancelación de su afiliación en el plan</i>		
183		
SECCIÓN 1	Introducción a la cancelación de su afiliación en nuestro plan.....	184
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede finalizar su afiliación en nuestro plan?.....	184
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?	185

Índice

SECCIÓN 4	Hasta que finalice su afiliación, debe seguir recibiendo sus productos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan	186
SECCIÓN 5	ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) debe cancelar su afiliación en el plan en ciertas situaciones.....	186
CAPÍTULO 11:	<i>Avisos legales</i>	188
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes.....	189
SECCIÓN 2	Aviso de no discriminación	189
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare	189
CAPÍTULO 12:	<i>Definiciones de palabras importantes</i>	190

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Usted está actualmente inscrito en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), que es un plan de Medicare Advantage especializado (plan de necesidades especiales)
--------------------	--

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir la cobertura para medicamentos recetados y cuidado médico de Medicare a través de nuestro plan ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP).

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa organización de mantenimiento de la salud) con una opción de punto de servicio (POS) aprobado por Medicare y administrado por una empresa privada. Punto de servicio significa que puede utilizar proveedores fuera de la red del plan a un costo adicional. (Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 3 para obtener información sobre cómo utilizar la opción de punto de servicio).

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) es un plan de Medicare Advantage especializado (un plan de necesidades especiales de Medicare Advantage), lo que significa que los beneficios están destinados a personas con necesidades especiales de atención médica. ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) está destinado a personas que residen en una institución (como un hogar de ancianos) o viven en la comunidad, pero que necesitan un nivel de atención que, generalmente, se proporciona en un hogar de ancianos.

Nuestro plan incluye a los proveedores que se especializan en tratar a los pacientes que necesitan este nivel de atención. Como miembro del plan, recibe beneficios diseñados especialmente para usted y tiene toda su atención coordinada a través de nuestro plan.

La cobertura según este plan califica como cobertura de salud calificada (QHC) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en: www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

Sección 1.2	¿De qué se trata el documento <i>Evidencia de cobertura</i>?
--------------------	---

En este documento de *Evidencia de cobertura* se le indica cómo obtener su cuidado médico y sus medicamentos recetados. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que le corresponde pagar a usted como miembro del plan y la forma de presentar una queja si no está satisfecho con una decisión o un tratamiento.

Los términos *cobertura* y *servicios cubiertos* se refieren a la atención y los servicios médicos, así como a los medicamentos recetados, disponibles para usted como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP).

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Es importante que sepa cuáles son las normas del plan y cuáles son los servicios que están a su disposición. Le recomendamos que dedique un tiempo a revisar este documento de *Evidencia de cobertura*.

Si hay algún tema que le confunde, le preocupa o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicios a los Miembros.

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre la forma en la que ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre cambios en su cobertura o condiciones adicionales que la afectan. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales o enmiendas*.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) después del 31 de diciembre de 2025. Después del 31 de diciembre de 2025, también podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) todos los años. Puede seguir recibiendo cada año la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan, siempre y cuando decidamos seguir ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del mismo.

SECCIÓN 2 ¿Cuáles son los requisitos de elegibilidad para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan, siempre y cuando:

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare
- y viva en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.2 a continuación describe el área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio aunque se encuentren físicamente en ella.
- y sea ciudadano de los Estados Unidos o esté legalmente presente en los Estados Unidos
- y cumpla con los requisitos de elegibilidad específicos que se describen a continuación.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Requisitos especiales de elegibilidad de nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades especializadas de las personas que necesitan un nivel de atención que generalmente se proporciona en un hogar de ancianos.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si pierde su elegibilidad, pero se puede esperar razonablemente que la recupere dentro de 1 mes, todavía es elegible para ser miembro de nuestro plan (la Sección 2.1 del Capítulo 4 le informa sobre la cobertura y los costos compartidos durante un período de elegibilidad considerada continua).

Sección 2.2	Esta es el área de servicio del plan para ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)
--------------------	--

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) está disponible solo para aquellas personas que residen en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados de Texas: Atascosa, Austin, Bandera, Bee, Bexar, Blanco, Bosque, Brazoria, Burnet, Caldwell, Chambers, Cherokee, Clay, Collin, Colorado, Comal, Cooke, Dallas, Denton, El Paso, Ellis, Fannin, Fort Bend, Galveston, Goliad, Gonzales, Grimes, Guadalupe, Hamilton, Hardin, Harris, Hill, Hopkins, Hudspeth, Jack, Jefferson, Johnson, Kendall, La Salle, Lampasas, Lavaca, Lee, Liberty, Matagorda, McMullen, Medina, Mills, Montgomery, Orange, Palo Pinto, Parker, Real, Rockwall, San Jacinto, Somervell, Tarrant, Trinity, Tyler, Van Zandt, Wharton, Williamson, Wilson y Wise.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicios a los Miembros para ver si tenemos un plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponible en su nueva ubicación.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

Sección 2.3	Ciudadanía o presencia legal en los Estados Unidos
--------------------	---

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar legalmente presentes en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) en caso de que usted no sea elegible para seguir siendo miembro por este motivo. ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) debe cancelar su inscripción si no cumple este requisito.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**SECCIÓN 3 Documentación importante de membresía que recibirá****Sección 3.1 Su tarjeta de afiliación al plan**

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe utilizar su tarjeta de afiliación siempre que reciba servicios cubiertos por este plan y para los medicamentos recetados que obtenga en las farmacias de la red. También debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. A continuación, encontrará una muestra de la tarjeta de afiliación para que pueda ver cómo será la suya:

		<i>A participating provider of <Senior Living Community XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX></i>	
<Product Name XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>			
<FIRST NAME LAST NAME>			
Member ID <XXXXXXXX>			
RxBin <XXXXXX>	Medical Payer ID <XXXXX>		
RxPCN <XXXX>	Dental Payer ID <XXXXX>		
RxGRP <XXXXXXXX>	<i>See back for dental</i>		
CMS - <XXXXX XXX>			

In case of emergency, call 911. Then, call plan within 24 hours or ASAP.

- Member Services
(including prior authorization requests):
<1-XXX-XXX-XXX> (TTY 711)
- Prescription Drug Customer Services:
<1-XXX-XXX-XXX> (TTY 711)
- Pharmacy Help Desk:
<1-XXX-XXX-XXX> (TTY 711)
- Dental Help Desk:
<1-XXX-XXX-XXX> (TTY 711)

Members: <website.com/for-members>
Providers: <website.com/for-providers>

Mail Medical Claims to:
P.O. Box 908
Addison, TX 75001-0908

Mail Pharmacy Claims to:
Navitus Health Solutions, LLC
P.O. Box 1039
Appleton, WI 54912-1039

Mail Dental Claims to:
Name of Dental Company
P.O. Box XXXX
City, State XXXX-XXXX

NO utilice su tarjeta roja, blanca ni azul de Medicare para los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si utiliza su tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de afiliación de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), es posible que deba pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que se le pida que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios paliativos o participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, también llamados ensayos clínicos.

Si su tarjeta de afiliación al plan se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicios a los Miembros de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 Directorio de proveedores

El *Directorio de proveedores* enumera nuestros proveedores actuales de la red y los proveedores de equipos médicos duraderos. **Los proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de salud, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Debe utilizar los proveedores dentro de la red para obtener su cuidado y servicios médicos. Si se atiende en otro lugar sin la autorización adecuada, deberá pagar el costo total. Las únicas excepciones incluyen emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o no puede obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Este plan tiene una opción de punto de servicio (POS) que permite a los miembros consultar con proveedores fuera de la red en ciertas circunstancias. La cobertura se limita a ciertos servicios y puede haber otras restricciones. El costo compartido de los miembros también puede ser más alto cuando se reciben servicios de POS cubiertos de un proveedor fuera de la red. Consulte el Capítulo 3 para obtener detalles adicionales sobre el POS. Los servicios específicos que se ofrecen con este beneficio de POS se identifican en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

Puede acceder a la lista más actualizada de proveedores en nuestro sitio web en ProCareAdvantagePlan.com.

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia (electrónica o impresa) a Servicios a los Miembros. Las solicitudes de una copia impresa de los *Directorios de proveedores* se enviarán por correo en el plazo de tres días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de farmacias

En el *Directorio de farmacias* (ProCareAdvantagePlan.com) se detallan las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que han aceptado surtir los medicamentos recetados cubiertos para los miembros de nuestros planes. Puede utilizar el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red que quiera usar. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5, para saber cuándo puede utilizar farmacias que no pertenecen a la red del plan.

Si no tiene el *Directorio de farmacias*, puede obtener una copia a través de Servicios a los Miembros. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en ProCareAdvantagePlan.com.

Sección 3.4 Lista de medicamentos cubiertos (*Formulario*) del plan

El plan cuenta con una *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. Para abreviar, la denominamos la “Lista de medicamentos”. Indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D, incluido en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP). Los medicamentos de esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP).

En la Lista de medicamentos también se le informa sobre las normas que restringen la cobertura de sus medicamentos.

Le brindaremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y vigente sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan (ProCareAdvantagePlan.com) o llamar a Servicios a los Miembros.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Monto ajustado mensual relacionado con los ingresos (Sección 4.4)
- Monto del plan de pago de recetas de Medicare (Sección 4.5)

En algunas situaciones, la prima de su plan podría ser menor

Hay programas para ayudar a las personas con recursos limitados a pagar por sus medicamentos. Estos incluyen el “Beneficio Adicional” y Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica. La Sección 7 del Capítulo 2 le brinda más información sobre estos programas. Si usted califica, la inscripción en el programa podría reducir la prima mensual de su plan.

Si *ya está inscrito* y recibe ayuda de uno de estos programas, **es posible que la información sobre las primas en esta Evidencia de cobertura no se aplique a su caso.** Le enviamos un inserto aparte, que se denomina *Evidence of Coverage Rider for People Who Get “Extra Help” Paying for Prescription Drugs (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben el “Beneficio Adicional” para pagar los medicamentos recetados)* (también conocida como *Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos* o *Cláusula adicional LIS*), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no tiene este inserto, llame a Servicios a los Miembros y solicite la *Cláusula adicional LIS*.

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para personas con distintos ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise su copia del manual *Medicare & You 2025* (Medicare y usted para 2025), la sección titulada *Costos de Medicare para 2025*. Si necesita una copia, puede descargarla desde el sitio web de Medicare (www.medicare.gov/medicare-and-you). o puede pedir una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.1 Prima del plan
--

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual del plan. Para el año 2025, la prima mensual de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) será de \$18.30.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare**Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare**

Además de pagar la prima mensual del plan, **debe seguir pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.** Esto incluye su prima de la Parte B. También puede incluir una prima para la Parte A, que afecta a los miembros que no son elegibles para la Parte A sin pagar la prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** de la Parte D. La multa por inscripción tardía de la Parte D es una prima adicional que debe pagarse por la cobertura de la Parte D si en cualquier momento después del período de inscripción inicial hay otro período de 63 días consecutivos o más en los que no tiene la Parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos recetados. La cobertura acreditable para medicamentos recetados es la cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados estándar de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía depende del tiempo que haya estado sin la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados. Tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

La multa por inscripción tardía de la Parte D se agrega a su prima mensual. Cuando se inscriba por primera vez en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), le informaremos el monto de la multa. Si no paga la multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder los beneficios de medicamentos recetados.

No tendrá que pagarlo si:

- Recibe el “Beneficio Adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados.
 - Estuvo menos de 63 días seguidos sin cobertura acreditable.
 - Usted ha tenido cobertura para medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un empleador, sindicato, TRICARE o la Administración de la Salud de los Veteranos (VA). Su aseguradora o el departamento de recursos humanos le avisarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Es posible que esta información se incluya en una carta o en un folleto informativo del plan. Conserve esta información, porque puede necesitarla si en el futuro se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.
- **Nota:** Cualquier aviso debe indicar que usted tenía una cobertura acreditable de medicamentos recetados que se espera que pague tanto como el plan estándar de medicamentos recetados de Medicare.
 - **Nota:** Las siguientes no son una cobertura para medicamentos recetados acreditable: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratuitas y sitios web de descuentos para medicamentos.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Medicare determina el monto de la multa. Así es como funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin cobertura de medicamentos recetados de la Parte D u otra cobertura acreditable después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, el plan contará la cantidad de meses completos que usted no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que usted no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en el país correspondiente al año anterior. Para 2025, el monto promedio de la prima será de \$36.78.
- Para calcular su multa mensual, debe multiplicar el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio, y luego redondear el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería el 14% multiplicado por \$36.78, lo que equivale a \$5.15. Esto se redondea en \$5.20. Este monto se agregaría **a la prima mensual de una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Hay tres aspectos importantes a tener en cuenta con respecto a esta multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- En primer lugar, **la multa puede cambiar cada año** porque la prima mensual promedio puede cambiar cada año.
- Segundo, **seguirá pagando una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que incluya los beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Tercero, si tiene menos de 65 años y, actualmente, recibe los beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se reanuda cuando cumpla 65. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses en los que no tenga cobertura después del período de inscripción inicial para tener antigüedad en Medicare.

Si no está de acuerdo con la multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, debe solicitar la revisión **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le informa que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, es posible que no tenga otra oportunidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía.

Importante: No deje de pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D mientras espera la revisión de la decisión sobre esta multa. Si lo hace, su inscripción se podría cancelar por falta de pago de las primas del plan.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 4.4 Monto ajustado mensual relacionado con los ingresos

Es posible que algunos deban pagar un costo adicional, conocido como Cantidad de ajuste mensual acorde a su ingreso de la Parte D, también conocido como IRMAA. El cargo adicional se calcula usando su ingreso bruto ajustado modificado, como se informó en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace dos años. Si este monto supera cierta cantidad, pagará el monto de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que posiblemente deba pagar conforme a sus ingresos, visite

<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si debe pagar un monto adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que se le indicará cuál será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de Jubilación para Ferroviarios o de la Oficina de Administración de Personal, independientemente de cómo pague siempre su prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si el monto de su cheque de beneficios no cubre el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Le debe pagar el monto adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si usted no paga el monto adicional, su inscripción en el plan se cancelará y perderá la cobertura para medicamentos recetados.**

Si no está de acuerdo con pagar un monto adicional, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con el Seguro Social al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Monto del plan de pago de medicamentos recetados de Medicare

Si está participando en el Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare, cada mes pagará la prima del plan (si tiene una) y recibirá una factura de su plan de salud o de medicamentos por sus medicamentos recetados (en lugar de pagarle a la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que usted debe por cualquier medicamento recetado que obtenga, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses que restan del año.

La Sección 7 del Capítulo 2 le brinda más información sobre el Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare. Si no está de acuerdo con el monto facturado como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos que se indican en el Capítulo 9 para presentar una queja o una apelación.

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual

Sección 5.1 Existen varias formas de pagar la prima del plan

Existen dos formas de pagar la prima del plan.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Opción 1: pagar con cheque

Le enviaremos una factura cada mes antes del día 15 del mes anterior. Su prima siempre vence el primer día del mes. Asegúrese de seguir estos pasos para que no haya demoras en el procesamiento de sus pagos. Usted es responsable de asegurarse de que la prima del plan se pague a tiempo.

- Haga su cheque a nombre de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), no de los CMS ni del Departamento de Salud y Servicios Sociales (HHS). También puede hacer un giro postal si no tiene una cuenta corriente.
- Su cheque se debe enviar por correo a la dirección que figura en la factura.
- Escriba su identificación de miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) en el cheque. Puede encontrar su identificación de miembro en la factura o en su tarjeta de identificación.
- Si otra persona realiza un pago por usted, asegúrese de que su nombre e identificación de miembro estén escritos en el cheque.
- Si desea pagar más de un mes de prima, simplemente escriba los meses que está pagando y haga su cheque por el monto total.
- Si no recibe una factura o la pierde, llame a Servicios a los Miembros (en el dorso de este documento, encontrará impresos los números de teléfono).

Opción 2: descontar la prima del plan de su cheque mensual del Seguro Social

Cambiar la forma en que paga su prima del plan

Si decide cambiar la opción de pago de su prima del plan, el nuevo método de pago puede tardar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que su prima del plan se pague a tiempo. Para cambiar el método de pago, comuníquese con Servicios a los Miembros.

Qué puede hacer si tiene problemas para pagar la prima del plan

La prima del plan vence en nuestra oficina el primer día del mes. Si no hemos recibido su pago antes del primer día del mes, le enviaremos un aviso en el que se le indicará que su afiliación en el plan finalizará si no recibimos su prima del plan en un plazo de 60 días. Si debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, deberá pagarla para conservar su cobertura de medicamentos recetados.

Si tiene problemas para pagar su prima del plan a tiempo, comuníquese con Servicios a los Miembros para ver si podemos dirigirlo a programas que lo ayudarán con los costos.

Si cancelamos su afiliación porque no pagó su prima del plan, tendrá cobertura de salud de Original Medicare. Además, es posible que no pueda recibir la cobertura de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un nuevo plan durante el período de inscripción anual. (Si no tiene cobertura acreditable para medicamentos durante más de 63 días, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

En el momento en que cancelemos su afiliación, es posible que aún nos deba las primas que no ha pagado. Tenemos derecho a llevar adelante el cobro del monto que debe. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro plan que ofrezcamos), deberá pagar el monto que debe antes de poder inscribirse.

Si cree que cancelamos su afiliación injustamente, puede presentar una queja (también denominada queja formal); consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja. Si tuvo una circunstancia de emergencia que estaba fuera de su control y le impidió pagar su prima del plan dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. La Sección 10 del Capítulo 9 de este documento le indica cómo presentar una queja, o bien, puede llamarnos al 1-844-206-3719 de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe realizar su solicitud a más tardar 60 días calendario después de la fecha en que finaliza su membresía.

Sección 5.2 ¿Podemos modificar la prima mensual del plan durante el año?

No. No se nos permite cambiar el monto que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el año próximo, se lo comunicaremos en septiembre y el cambio entrará en vigencia a partir del 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que la parte de la prima que usted tiene que pagar cambie. Esto puede suceder si usted pasa a ser elegible para el programa de “Beneficio Adicional” o si perdiera su elegibilidad para el programa de “Beneficio Adicional” durante el año. Si un miembro califica para el “Beneficio Adicional” para los costos de los medicamentos recetados, el programa de “Beneficio Adicional” pagará parte de la prima mensual del miembro. El miembro que pierda su elegibilidad durante el año, deberá comenzar a pagar su prima mensual completa. En la Sección 7 del Capítulo 2 encontrará más información sobre el programa de “Beneficio Adicional”.

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de afiliación del plan

Su registro de afiliación contiene información del formulario de inscripción, que incluye su dirección y número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de la red del plan deben tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su registro de afiliación para saber cuáles son los servicios y medicamentos que están cubiertos y los montos de costo compartido.** Por esta razón, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Infórmenos sobre los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro de salud que tenga (p. ej., de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja de hecho, de la compensación laboral o de Medicaid).
- Si tiene reclamaciones de responsabilidad, como reclamaciones por un accidente automovilístico.
- Si ingresó en un hogar de ancianos.
- Si recibe cuidado en un hospital o una sala de emergencias fuera del área de cobertura o fuera de la red.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como la persona a cargo de su cuidado).
- Si participa en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No se requiere que le informe al plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tenga la intención de participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si alguna de esta información cambia, llámenos a Servicios a los Miembros.

También es importante que se comunique con el Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otro seguro

Medicare exige que recopilemos información de usted sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga, porque debemos coordinar cualquier otra cobertura que tenga con sus beneficios de nuestro plan. Esto se denomina **Coordinación de Beneficios**.

Una vez por año, le enviaremos una carta en la que se enumera cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que conozcamos. Lea esta información con atención. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene otra cobertura que no figura, llame a Servicios a los Miembros. Es posible que deba brindar su número de identificación de miembro a sus otros seguros (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando usted tiene otro seguro (como cobertura de salud grupal del empleador), hay normas establecidas por Medicare que deciden quién paga en primer lugar, si nuestro plan o su otro seguro. El seguro que paga primero se llama pagador primario y paga hasta los límites de su cobertura. El que paga en segundo lugar, llamado pagador secundario, solo paga si quedan costos

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

no cubiertos por la cobertura primaria. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos no cubiertos. Si usted tiene otro seguro, infórmele a su médico, hospital y farmacia.

Estas normas se aplican para la cobertura del plan de salud grupal del empleador o sindicato:

- Si usted tiene cobertura de jubilados, Medicare paga en primer lugar.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el de un miembro de su familia, el pagador primario dependerá de su edad, la cantidad de trabajadores del empleador y si usted tiene Medicare debido a su edad, una discapacidad o enfermedad renal terminal (ESRD):
 - Si es menor de 65 años y está discapacitado, y usted o un miembro de su familia todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 100 o más empleados o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual al menos uno de ellos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge, o pareja de hecho todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 20 o más empleados o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual al menos uno de ellos tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará en primer lugar durante los primeros 30 meses después de que usted haya sido elegible para Medicare.

Por lo general, estos tipos de cobertura pagan en primer lugar los servicios relacionados con cada tipo de situación:

- Seguro contra todo riesgo (incluye seguro de automóviles)
- Responsabilidad (incluye seguro de automóviles)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación de los trabajadores

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero por servicios cubiertos por Medicare. Solo pagan después de que Medicare o los planes de salud grupal del empleador o Medigap hayan pagado.

CAPÍTULO 2:

*Números de teléfono
y recursos importantes*

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1 Contactos de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) (cómo comunicarse con nosotros; por ejemplo, cómo comunicarse con Servicios a los Miembros)

Cómo comunicarse con Servicios a los Miembros del plan

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios a los Miembros de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP). Con gusto le ayudaremos.

Método	Información de contacto de Servicios a los Miembros
LLAME AL	<p>1-844-206-3719</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p> <p>Servicios a los Miembros también dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p>
FAX	<p>1-833-610-2390</p>
ESCRIBA A	<p>ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815 customerservice@procareadvantageplan.com</p>
SITIO WEB	<p>ProCareAdvantagePlan.com</p>

Cómo puede comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura o apelación sobre su cuidado médico

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y la cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos, o medicamentos recetados de la

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su cuidado médico, o medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Información de contacto para decisiones de cobertura y apelaciones sobre el cuidado médico o los medicamentos recetados de la Parte D
LLAME AL	1-844-206-3719 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	1-833-610-2390
ESCRIBA A	ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815 customerservice@procareadvantageplan.com
SITIO WEB	ProCareAdvantagePlan.com

Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su cuidado médico

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso respecto de la calidad de su cuidado. Este tipo de queja no incluye las disputas por pagos o cobertura. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su cuidado médico, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Información de contacto para quejas sobre el cuidado médico
LLAME AL	1-844-206-3719 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	1-833-610-2390
ESCRIBA A	ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815 customerservice@procareadvantageplan.com
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Dónde enviar una solicitud para pedirnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo del cuidado médico o de un medicamento que recibió

Si recibió una factura o pagó por servicios (como una factura de un proveedor) que cree que deberíamos pagar, es posible que deba pedirnos un reembolso o el pago de la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

Tenga en cuenta lo siguiente: si nos envía una solicitud de pago y denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) para obtener más información.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Información de contacto para solicitudes de pago de reclamaciones médicas
FAX	1-833-610-2390
ESCRIBA A	ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815 customerservice@procareadvantageplan.com
SITIO WEB	ProCareAdvantagePlan.com

Método	Información de contacto para solicitudes de pago de medicamentos recetados de la Parte D
FAX	1-855-668-8550
ESCRIBA A	ProCare Advantage Part D Manual Claims PO Box 1039 Appleton, WI 54912-1039
SITIO WEB	ProCareAdvantagePlan.com

Método	Información de contacto para solicitudes de pago de reclamaciones dentales suplementarias
LLAME AL	1-866-544-1942
TTY	1-877-855-8039 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades de la audición o del habla.
FAX	1-888-401-1129
ESCRIBA A	LIBERTY Claims Center (NV) PO Box 401086 Las Vegas, NV 89140

SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare)

Medicare es el programa federal de seguro médico para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante de riñón).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces denominados CMS). Esta agencia tiene contratos con organizaciones de Medicare Advantage tales como nosotros.

Método	Información de contacto de Medicare
LLAME AL	1-800-MEDICARE o al 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
SITIO WEB	<p>www.medicare.gov</p> <p>Este es el sitio web oficial del gobierno para Medicare. Le brinda información actualizada sobre Medicare y temas actuales de Medicare. También contiene información sobre hospitales, hogares de ancianos, médicos, agencias de servicios de salud en el hogar y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare de su estado. El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicare Eligibility Tool (Herramienta de elegibilidad de Medicare): ofrece información sobre la condición de elegibilidad para Medicare. • Buscador de planes de Medicare: brinda información personalizada sobre las pólizas disponibles de los planes de medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y Medigap (Seguro complementario de Medicare) en su área. Estas herramientas proporcionan una <i>estimación</i> de los costos que podría pagar de su bolsillo en los diferentes planes de Medicare. <p>También puede utilizar el sitio web para informarle a Medicare sobre cualquier queja que tenga acerca de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infórmele a Medicare sobre su queja: Puede presentar una queja sobre ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma muy seriamente sus quejas y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene computadora, su biblioteca local o su centro para adultos mayores le pueden ayudar a visitar este sitio web usando su computadora. o puede llamar a Medicare y solicitar la información que desea. Ellos encontrarán la información en el sitio web y revisarán la información con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 3 Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado (ayuda, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare en forma gratuita)

El Programa de Asistencia de Seguro de Salud del Estado (SHIP) es un programa del gobierno con consejeros capacitados en todos los estados. En Texas, el SHIP se denomina Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (HICAP) de Texas.

El Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (HICAP) es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía aseguradora ni plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros de salud, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (HICAP) pueden ayudarle a comprender sus derechos en relación con Medicare, presentar quejas sobre el cuidado o tratamiento médicos y solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores del Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (HICAP) de Texas también pueden ayudarlo a abordar las preguntas o los problemas que tenga respecto de Medicare, a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

MÉTODO PARA ACCEDER AL SHIP y OTROS RECURSOS:

- Visite <https://www.shiphelp.org> (haga clic en SHIP LOCATOR [LOCALIZADOR DE SHIP] en el centro de la página).
- Seleccione su **ESTADO** en la lista. Será dirigido a una página con números de teléfono y recursos específicos de su estado.

Método	Información de contacto del Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (HICAP) (SHIP de Texas)
LLAME AL	1-800-252-9240
TTY	711
ESCRIBA A	Texas Department of Aging and Disability Services 701 West 51st Street, MC: W275 Austin, TX 78751
SITIO WEB	https://hhs.texas.gov/services/health/medicare

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes**SECCIÓN 4 Organización para el mejoramiento de la calidad**

Existe una Organización para el mejoramiento de la calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare en cada estado. Para Texas, la Organización para el mejoramiento de la calidad se llama Acentra Health.

Acentra Health cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de cuidado de la salud pagados por Medicare para verificar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas que tienen Medicare. Acentra Health es una organización independiente. No está relacionada con nuestro plan.

Debe comunicarse con Acentra Health si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Tiene una queja sobre la calidad de la atención que ha recibido.
- Considera que la cobertura de su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Considera que la cobertura de cuidado de la salud en el hogar, en centros de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) finaliza demasiado pronto.

Método	Información de contacto de Acentra Health (la Organización para el mejoramiento de la calidad de Texas)
LLAME AL	1-888-315-0636 De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.; los fines de semana y los días que son feriados, de 10:00 a. m. a 4:00 p. m., hora local.
TTY	711
ESCRIBA A	5201 West Kennedy Blvd. Suite 900 Tampa, FL 33609
SITIO WEB	https://www.acentraqio.com/

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y de manejar las inscripciones en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes permanentes legales de 65 años o más, o quienes tienen una discapacidad o padecen enfermedad renal terminal y cumplen con determinadas condiciones, son elegibles para recibir Medicare. Si ya recibe los cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe los cheques del Seguro

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Social, tiene que inscribirse en Medicare. Para solicitar Medicare, puede llamar al Seguro Social o visitar su oficina local del Seguro Social.

El Seguro Social también es responsable de determinar quién debe pagar un monto adicional por la cobertura de medicamentos de la Parte D debido a que tiene un ingreso mayor. Si recibió una carta de parte del Seguro Social en la que se indica que debe pagar el monto adicional y tiene preguntas sobre el monto, o si sus ingresos disminuyeron a causa de un evento que le cambió la vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comuniquen con el Seguro Social para informar dichos cambios.

Método	Información de contacto del Seguro Social
LLAME AL	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede usar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y hacer gestiones las 24 horas al día.
TTY	1-800-325-0778 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto, estatal y federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunas personas que tienen Medicare también son elegibles para Medicaid. Los programas que se ofrecen a través de Medicaid ayudan a las personas que tienen Medicare a pagar sus costos de Medicare, como sus primas de Medicare. Estos **programas de ahorros de Medicare** incluyen lo siguiente:

- **Beneficiario calificado de Medicare (QMB):** ayuda a pagar las primas y otros costos compartidos de la Parte A y la Parte B de Medicare (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para todos los beneficios de Medicaid [QMB+]).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

- **Beneficiario de Medicare con ingresos bajos específicos (SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para todos los beneficios de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona que califican (QI, por sus inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Trabajador discapacitado calificado (QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con Texas Medicaid.

Método	Información de contacto de Texas Medicaid
LLAME AL	1-800-335-8957 De 7 a. m. a 7 p. m., hora local, de lunes a viernes
TTY	711
ESCRIBA A	Texas Health and Human Services Commission P.O. Box 13247 Austin, TX 78711-3247
SITIO WEB	https://www.hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip

SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados

El sitio web Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs>) proporciona información sobre cómo reducir los costos de los medicamentos recetados. Para las personas con ingresos limitados, también hay otros programas para brindar ayuda. Estos se describen a continuación.

Programa de “Beneficio Adicional” de Medicare

Medicare ofrece el “Beneficio Adicional” para pagar los costos de medicamentos recetados a las personas que tienen ingresos y recursos limitados. Los recursos incluyen sus ahorros y acciones, pero no incluyen su vivienda ni su vehículo. Si califica, usted obtiene ayuda para pagar las primas mensuales de cualquier plan de medicamentos de Medicare, el deducible anual y los copagos por medicamentos recetados. Este “Beneficio Adicional” también cuenta para sus gastos de bolsillo.

Si califica automáticamente para recibir el “Beneficio Adicional”, Medicare le enviará una carta. No tendrá que presentar la solicitud. Si no califica automáticamente, puede recibir el “Beneficio

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Adicional” para pagar las primas y los costos de sus medicamentos recetados. Para consultar si califica para obtener el “Beneficio Adicional”, llame a los siguientes números:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- A la oficina del Seguro Social al 1-800-772-1213, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778; o
- A la oficina de Medicaid de su estado (consulte la Sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto).

Si cree que ha calificado para recibir el “Beneficio Adicional” y considera que está pagando un monto del costo compartido incorrecto cuando obtiene un medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan ha realizado un proceso para que pueda solicitar ayuda para conseguir las pruebas que demuestren cuál es su nivel de copago adecuado, o bien, que le permite entregarnos estas pruebas si es que ya las tiene.

- Si necesita ayuda para obtener las mejores pruebas disponibles, llame a Servicios a los Miembros al número de teléfono que figura en la última página de este documento.
- **Prueba de que ya tiene el estado de “Beneficio Adicional”**
 - Si ya tiene un documento que prueba que ha calificado para recibir el “Beneficio Adicional”, también puede mostrarlo la próxima vez que vaya a la farmacia para obtener un medicamento recetado. Puede usar cualquiera de los siguientes documentos para proporcionarnos pruebas o para mostrar como prueba en la farmacia.
 - Una copia de su tarjeta de Medicaid que muestre su nombre y la fecha en que se volvió elegible para el “Beneficio Adicional”. La fecha tiene que ser en el mes de julio o posterior del año pasado.
 - Una carta de la Administración del Seguro Social que muestre su estado de “Beneficio Adicional”. Esta carta se podría llamar información importante, carta de concesión, aviso de cambio o aviso de acción.
 - Una carta de la Administración del Seguro Social que demuestre que recibe seguridad de ingreso suplementario. Si ese es el caso, también califica para recibir el “Beneficio Adicional”.
- **Prueba de que tiene un estado activo de Medicaid**
 - Una copia de cualquier documento estatal o de cualquier copia impresa del sistema estatal que muestre su estado activo de Medicaid. La fecha activa que se muestra tiene que ser en el mes de julio o posterior del año pasado.
 - Prueba de un pago de Medicaid por una estadía en un centro médico. Su estadía en el centro médico debe durar al menos un mes completo y debe ser en el mes de julio o posterior del año pasado.
 - Un estado de cuenta del centro que muestre el pago de Medicaid.
 - Una copia de cualquier documento estatal o de cualquier copia impresa del sistema estatal que muestre el pago de Medicaid en su nombre.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

- Si primero muestra uno de los documentos mencionados anteriormente como prueba en la farmacia, envíenos también una copia. Envíe el documento por correo a la dirección del plan que aparece en la última página de este documento.
- Cuando recibamos las pruebas que demuestren su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar el copago correcto cuando obtenga su próxima receta en la farmacia. Si paga de más por su copago, se lo reembolsaremos. Le enviaremos un cheque por el monto de su pago en exceso o compensaremos los copagos futuros. Si la farmacia no le ha cobrado un copago y considera su copago como una deuda de su parte, es posible que hagamos el pago directamente a la farmacia. Si un estado pagó en su nombre, es posible que hagamos el pago directamente al estado. Comuníquese con Servicios a los Miembros si tiene preguntas.

¿Qué ocurre si tiene el Beneficio Adicional y la cobertura del Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (SPAP)?

Muchos estados y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos ofrecen ayuda para pagar los medicamentos recetados, las primas del plan de medicamentos o los costos de otros medicamentos. Si está inscrito en un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (SPAP), el Beneficio Adicional de Medicare paga primero.

Consulte la tabla a continuación para obtener información sobre el SPAP específica del estado.

¿Qué sucede si tiene el “Beneficio Adicional” y la cobertura del Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP)? ¿Qué es el ADAP?

El ADAP ayuda a las personas elegibles para el ADAP que viven con VIH/SIDA a acceder a medicamentos para el VIH esenciales. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también están en el formulario del ADAP califican para la asistencia de costo compartido para medicamentos recetados a través del ADAP de su estado, el Programa de medicamentos para el VIH de Texas (THMP).

Nota: Para ser elegible para el ADAP que funciona en su estado, dichas personas deben cumplir ciertos criterios, lo que incluye prueba de residencia en el estado y del estado del VIH, de bajos ingresos según lo definido por el estado y de no tener seguro o tener un seguro insuficiente. Si cambia de plan, notifíquelo al trabajador de inscripción del ADAP para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al Programa de medicamentos para el VIH de Texas (THMP) al 1-800-255-1090.

Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica

Muchos estados tienen Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica que ayudan a algunas personas a pagar sus medicamentos recetados de acuerdo con la necesidad financiera, la edad, la afección médica o la discapacidad. Cada estado tiene reglas distintas para brindar la cobertura de medicamentos a sus miembros.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

En Texas, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es el Programa estatal de asistencia farmacéutica (SPAP) del Programa de medicamentos para el VIH de Texas (THMP)

Método	Información de contacto del Programa estatal de asistencia farmacéutica (SPAP) del Programa de medicamentos para el VIH de Texas (THMP)
LLAME AL	1-888-311-7632 De 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local, de lunes a viernes
TTY	711
ESCRIBA A	Texas HIV Medication Program, ATTN: MSJA, MC 1873 PO Box 149347 Austin, TX 78714
SITIO WEB	https://www.dshs.texas.gov/hivstd/meds/spap

El plan de pago de recetas de Medicare

El Plan de pago de recetas de Medicare es una nueva opción de pago que funciona con su cobertura actual para medicamentos y que puede ayudarle a administrar los costos de sus medicamentos repartiéndolos en **pagos mensuales que varían durante todo el año** (de enero a diciembre). **Esta opción de pago podría ayudarle a administrar sus gastos, pero no le ofrece descuentos en los costos ni costos más bajos para sus medicamentos.** El “Beneficio Adicional” de Medicare y la ayuda de su SPAP y ADAP, para aquellos que califican, son más beneficiosos que la participación en el plan de pago de recetas de Medicare. Todos los miembros son elegibles para participar en esta opción de pago, independientemente del nivel de ingresos, y todos los planes de medicamentos de Medicare y los planes de salud de Medicare con cobertura de medicamentos deben ofrecer esta opción de pago. Comuníquese con nosotros o visite Medicare.gov para saber si esta opción de pago es adecuada para usted.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Información de contacto del plan de pago de recetas de Medicare
LLAME AL	<p>1-844-206-3719</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p> <p>Servicios a los Miembros también dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p>
FAX	1-833-610-2390
ESCRIBA A	<p>ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815</p> <p>customerservice@procareadvantageplan.com</p>
SITIO WEB	ProCareAdvantagePlan.com

SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación para Ferroviarios

La Junta de Jubilación para Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra programas de beneficios integrales para los trabajadores del sistema ferroviario de la nación y sus familias. Si recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, es importante que le comunique si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Información de contacto de la Junta de Jubilación para Ferroviarios
LLAME AL	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si presiona “0”, puede hablar con un representante de la Junta de Jubilación para Ferroviarios (RRB) de 9:00 a. m. a 3:30 p. m. los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a. m. a 12:00 p. m. los miércoles. Si presiona “1”, puede acceder a la línea de ayuda automática de la RRB y a la información grabada las 24 horas al día, incluidos los fines de semana y feriados.
TTY	1-312-751-4701 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades de la audición o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
SITIO WEB	rrb.gov/

SECCIÓN 9 ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador?

Si usted (o su cónyuge, o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge, o pareja de hecho) como parte de este plan, debe llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato o a Servicios a los Miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre sus beneficios de salud, sus primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge, o pareja de hecho). (Los números de teléfono de Servicios a los Miembros figuran al dorso de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare en este plan.

Si tiene otra cobertura para medicamentos recetados a través de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge, o pareja de hecho), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura para medicamentos recetados actual con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:
*Cómo utilizar el plan
para sus servicios médicos*

SECCIÓN 1 Lo que debe saber sobre cómo obtener su cuidado médico como miembro de nuestro plan

En este capítulo, encontrará datos importantes sobre el uso del plan para obtener cobertura para su cuidado médico. Contiene definiciones de los términos y se explican las normas que deberá cumplir para obtener los tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos recetados y otro tipo de cuidado médico cubierto por el plan.

Para obtener detalles sobre qué tipo de cuidado médico cubre nuestro plan y cuánto paga usted cuando recibe dicho cuidado, utilice la tabla de beneficios del capítulo siguiente, Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto y lo que usted paga*).

Sección 1.1 ¿Qué son los proveedores de la red y los servicios cubiertos?

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de salud autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término proveedores también incluye hospitales y otros centros de cuidado de la salud.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestros pagos y su monto del costo compartido como pago total. Hemos convenido que estos proveedores les brinden los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan de manera directa por el cuidado que le brindan. Cuando usted visita a un proveedor dentro de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo por los servicios.
- Los **servicios cubiertos** incluyen todo el cuidado médico, los servicios de cuidado de la salud, los suministros, el equipo y los medicamentos recetados que están cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos para el cuidado médico se detallan en la Tabla de beneficios del Capítulo 4. En el Capítulo 5, se analizan los servicios cubiertos para medicamentos recetados.

Sección 1.2 Normas básicas para obtener el cuidado médico cubierto por el plan
--

Como un plan de salud de Medicare, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y debe seguir las normas de cobertura de Original Medicare.

Por lo general, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) cubrirá su cuidado médico siempre y cuando se cumpla lo siguiente:

- **El cuidado que reciba está incluido en la Tabla de beneficios médicos del plan** (esta tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este documento).
- **El cuidado que reciba se considere médicamente necesario.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos son necesarios para la

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica, y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

- **Tenga un proveedor de cuidado primario (PCP) de la red que brinde y supervise su cuidado.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de los casos, no necesita la aprobación por adelantado de su PCP para acudir a otros proveedores especializados de la red del plan.
 - Nuestro plan debe darle aprobación por adelantado (autorización previa) antes de que pueda acceder a determinados procedimientos y servicios. Para obtener más información sobre los servicios y procedimientos que requieren autorización previa, consulte la Sección 2.2 de este capítulo.
 - No se requiere autorización ni aprobación previa para la atención de emergencia, ni los servicios de urgencia. También, hay otros tipos de atención que usted puede recibir sin tener la aprobación por adelantado de su PCP (para obtener más información, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Debe recibir cuidado de un proveedor dentro de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, el cuidado que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no es parte de la red de nuestro plan) no estará cubierta. Esto significa que usted tendrá que pagar al proveedor en su totalidad los servicios que se le prestaron. *Presentamos cuatro excepciones:*
 - Cualquier categoría de beneficio que tenga una opción de punto de servicio (POS).
 - El plan cubre el cuidado de emergencia o los servicios de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y ver qué significa atención de emergencia y de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita recibir cuidado médico que Medicare requiere que nuestro plan cubra, pero no hay especialistas de nuestra red que brinden este cuidado, puede obtenerlo de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. En esta situación, pagará lo mismo que pagaría si obtuviera el cuidado de un proveedor dentro de la red. Para obtener más información sobre cómo obtener aprobación para consultar con un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor para este servicio no está disponible, o no es posible comunicarse con él temporalmente. Los costos compartidos que usted paga en el plan para diálisis nunca pueden superar los costos compartidos en Original Medicare. Si usted está fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor que está fuera de la red del plan, sus costos compartidos no pueden superar los costos compartidos que usted paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de la red para diálisis no está disponible temporalmente y usted elige recibir servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido para la diálisis puede ser mayor.

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener cuidado médico

Sección 2.1	Debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su cuidado médico
--------------------	--

¿Qué es un PCP y qué hace por usted?

- **¿Qué es un PCP?**
Un PCP es un médico que (1) tiene un contrato con ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), (2) tiene licencia para ejercer medicina alopática (MD) u osteopática (DO) y (3) es responsable de brindar servicios de atención primaria a los miembros inscritos en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) en el hogar de ancianos, centro de vida asistida o centro de atención de enfermería especializada (SNF), lo que incluye la coordinación y administración de la prestación de todos los servicios cubiertos.
- **¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP?**
ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) contratará los servicios de PCP con médicos que se dediquen a la práctica general, la medicina familiar o la medicina interna. En algunos casos, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) puede contratar a médicos de medicina interna que también cuenten con una certificación de subespecialidad de la junta en una especialidad relevante para la población de miembros de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), como neumología y cardiología.
- **¿Cuál es la función de un PCP en nuestro plan?**
Los PCP brindan servicios regulares de atención al paciente en el entorno más adecuado y trabajan para optimizar la atención y minimizar la necesidad de traslados fuera del hogar para recibir servicios ambulatorios. Trabajan directamente con el miembro para proporcionar y supervisar todos los aspectos de su atención, incluso evaluar, recomendar o proporcionar tratamientos para optimizar el estado de salud del miembro.
- **¿Cuál es la función del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?**
Los médicos de atención primaria son responsables de la coordinación de la atención preventiva de rutina junto con cualquier servicio auxiliar que se deba prestar con autorización.
- **¿Qué función desempeña el PCP en la toma de decisiones o la obtención de autorizaciones previas (PA), si corresponde?**
Los PCP son responsables de solicitar autorizaciones previas para cualquier admisión programada o electiva, o para los servicios/procedimientos solicitados por el PCP y que requieren una autorización previa. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para conocer los servicios que requieren autorización previa.

¿Cómo elige al PCP?

Usted seleccionó a un PCP cuando completó el formulario de inscripción. Si no seleccionó a un PCP o si el médico que seleccionó no era un PCP válido en nuestra red, el plan le asignó un PCP.

Cambios de PCP

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo, en cualquier momento. Además, es posible que el PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y que usted tenga que buscar un PCP nuevo. Si necesita o desea cambiar de PCP, no estará limitado a los especialistas u hospitales específicos a los que lo remite el PCP.

Si quiere cambiar de PCP, llame a Servicios a los Miembros. En la mayoría de los casos, el cambio entrará en vigencia el primer día del mes siguiente a la solicitud.

Sección 2.2	¿Qué tipos de cuidado médico puede recibir sin una remisión de su PCP?
--------------------	---

Puede recibir los servicios que figuran a continuación sin obtener una aprobación por adelantado de su PCP.

- Cuidado de la salud de rutina para las mujeres, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de detección (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos
- Vacunas antigripales, contra la COVID-19, contra la hepatitis B y contra la neumonía
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores dentro de la red o por proveedores fuera de la red.
- Servicios de urgencia cubiertos por el plan, que son servicios que requieren atención médica inmediata y que no son de emergencia, siempre que usted esté temporalmente fuera del área de servicio del plan o no sea razonable, teniendo en cuenta el tiempo, el lugar y las circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene un contrato. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas con proveedores de rutina médicamente necesarias, como los controles anuales, no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o la red del plan no está disponible temporalmente.
- Servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área. Si es posible, llame a Servicios a los Miembros antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio.

Sección 2.3 Cómo puede obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que brinda servicios de cuidado médico para una enfermedad o parte del cuerpo específica. Hay muchas clases de especialistas. Presentamos algunos ejemplos:

- Los oncólogos atienden a los pacientes que tienen cáncer.
- Los cardiólogos atienden a pacientes con afecciones del corazón.
- Los traumatólogos atienden a pacientes con ciertas afecciones óseas, articulares o musculares.
- Es posible que su PCP y los especialistas deban obtener una autorización o aprobación previa para recibir la atención adicional que recomienden u ordenen. Esta responsabilidad no recae en el médico de atención primaria mientras la atención del miembro esté bajo la supervisión del especialista
- El plan documenta y evalúa las solicitudes de autorización, procesa la determinación de autorización y notifica al proveedor de la determinación. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para obtener una lista de los servicios que requieren autorización previa.
- La selección de un PCP en la red de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) no suele dar lugar a limitaciones en el acceso a especialistas u hospitales.
- Para obtener ayuda, llame al número de Servicios a los Miembros que figura al reverso de este documento.

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor dentro de la red dejan de participar en el plan?

Durante el año, es posible que realicemos cambios en hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que son parte de su plan. Si su médico o especialista deja de participar en el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Aunque los proveedores de nuestra red puedan cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le enviaremos un aviso en el que se explicará que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.
 - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja nuestro plan, se lo notificaremos si consultó a ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si usted tiene asignado ese proveedor, actualmente recibe atención de ese proveedor o consultó a ese proveedor en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red al que pueda acceder para recibir atención continua.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

- Si actualmente está realizando un tratamiento médico o alguna terapia con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar que el tratamiento o la terapia médicamente necesarios que está recibiendo no se interrumpa y trabajaremos con usted para garantizarlo.
- Le brindaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción disponibles para usted y las opciones que puede que tenga para cambiar de plan.
- Coordinaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero al costo compartido dentro de la red, cuando un proveedor dentro de la red o un beneficio no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará de participar en el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor para administrar su cuidado.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su cuidado no está siendo administrado de manera adecuada, tiene derecho a presentar una queja por la calidad de la atención ante la QIO, una queja sobre la calidad de la atención ante el plan, o ambos. Consulte el Capítulo 9.

Sección 2.4 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red

Este plan tiene una opción de punto de servicio (POS) para ciertos servicios. Esto significa que se le permite consultar con proveedores dentro y fuera de la red para esos servicios de POS especificados. El costo compartido de los miembros puede ser más alto cuando se reciben servicios de POS cubiertos de un proveedor fuera de la red. Además, los proveedores fuera de la red deben estar ubicados dentro de los Estados Unidos o sus territorios. Para obtener más información sobre qué servicios tienen una opción de beneficios de POS, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. De lo contrario, la atención que reciba de proveedores fuera de la red no estará cubierta, a menos que la atención cumpla con una de las excepciones descritas en la Sección 2.1 de este capítulo. Para obtener más información sobre cómo recibir atención de proveedores fuera de la red en caso de una emergencia médica o si tiene una necesidad urgente de recibir atención, consulte la Sección 3 de este capítulo.

SECCIÓN 3 Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de recibir atención, o durante un desastre

Sección 3.1 Obtener atención si tiene una emergencia médica**¿Qué es una emergencia médica y qué debe hacer en caso de que se le presente esta situación?**

Una **emergencia médica** es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, perder al niño no

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

nacido), perder una extremidad o la función de una extremidad, o perder o sufrir el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que empeore rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para recibir ayuda o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. *No* es necesario que primero obtenga la aprobación o un referido del PCP. No es necesario que use un médico de la red. Usted puede recibir cuidado médico de emergencia cubierto cada vez que lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con licencia estatal adecuada, incluso si no forman parte de nuestra red.
- **Asegúrese de avisar lo antes posible a nuestro plan acerca de la emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted o alguna otra persona deben llamarnos para avisarnos sobre el cuidado de emergencia, por lo general, en el plazo de 48 horas. Llame a Servicios a los Miembros al 1-844-206-3719. El horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto días feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.

¿Qué cobertura tiene en el caso de una emergencia médica?

Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que llegar a la sala de emergencias de cualquier otro modo pondría su salud en peligro. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le estén brindando la atención de emergencia decidirán cuándo su afección está estable y si la emergencia médica ya pasó.

Después de que haya pasado la emergencia, tiene derecho a recibir cuidado de seguimiento para asegurarse de que su afección permanezca estable. Sus médicos continuarán tratándole hasta que sus médicos se comuniquen con nosotros y hagan planes para recibir cuidado adicional. El cuidado de seguimiento estará cubierto por nuestro plan.

Si la atención de emergencia es brindada por proveedores fuera de la red, intentaremos coordinar que los proveedores dentro de la red se ocupen de su cuidado tan pronto como la afección médica y las circunstancias lo permitan.

¿Qué pasa si no se trataba de una emergencia médica?

A veces puede ser difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, es posible que vaya para recibir cuidado de emergencia, pensando que su salud está en grave peligro, y que el médico diga que, después de todo, no se trataba de una emergencia médica. Si resulta que no era una emergencia, siempre que haya pensado razonablemente que su salud estaba en grave peligro, cubriremos su cuidado.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

Sin embargo, una vez que el médico haya identificado que *no* se trataba de una emergencia, cubriremos el cuidado médico adicional *solo* si lo recibe de alguna de estas dos formas:

- Usted acude a un proveedor dentro de la red para obtener el cuidado adicional.
- –O– La atención adicional que recibe se considera servicios de urgencia y usted sigue las normas para obtener esta atención de urgencia (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Sección 3.2	Cómo obtener atención ante una necesidad urgente de recibir servicios
--------------------	--

¿Qué son los servicios de urgencia?

Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o si, debido a sus horarios, su ubicación o sus circunstancias, no es razonable obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contratos. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas con proveedores de rutina médicamente necesarias, como los controles anuales, no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o la red del plan no está disponible temporalmente.

En el *Directorio de proveedores* del plan encontrará qué centros en su área están dentro de la red. Esta información también se puede encontrar en línea en ProCareAdvantagePlan.com. Si tiene cualquier otra pregunta sobre la atención de urgencia, comuníquese con Servicios a los Miembros.

Nuestro plan no cubre servicios de emergencia, servicios de urgencia ni ningún otro servicio para la atención recibida fuera de los Estados Unidos y sus territorios.

Sección 3.3	Cómo obtener atención durante un desastre
--------------------	--

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el presidente de los Estados Unidos declara estado de desastre o emergencia en su área geográfica, aún tiene derecho a recibir el cuidado a través de su plan.

Visite el siguiente sitio web: Visite ProCareAdvantagePlan.com para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Si no puede usar un proveedor dentro de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener cuidado médico de proveedores fuera de la red con costos compartidos dentro de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, puede obtener sus medicamentos

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

recetados en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más información.

SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios?

Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos

Si ha pagado más de los costos compartidos del plan por los servicios cubiertos o si ha recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre qué hacer.

Sección 4.2 Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) cubre todos los servicios médicamente necesarios, tal y como se detallan en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o los servicios obtenidos fuera de la red no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen un límite de beneficios, también paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Cualquier monto que pague después de haber alcanzado el límite de beneficios no se contempla para su costo máximo anual de bolsillo.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?

Sección 5.1 ¿Qué es un estudio de investigación clínica?

Un estudio de investigación clínica (también denominado *estudio clínico*) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica; por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Medicare aprueba ciertos estudios de investigación clínica. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare suelen solicitar voluntarios para participar en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio y usted exprese su interés, alguien que trabaja en el estudio se comunicará con usted para explicarle más sobre el estudio y para determinar si usted cumple con los requisitos establecidos por los científicos que llevan a cabo el estudio. Puede

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

participar en el estudio solo si cumple con los requisitos del estudio, y si comprende y acepta plenamente lo que implica su participación.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Si nos informa que está participando en un ensayo clínico calificado, usted solo es responsable de los costos compartidos dentro de la red por los servicios de ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto de costo compartido de Original Medicare, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido dentro de la red. Sin embargo, deberá presentar la documentación para demostrarnos cuánto pagó. Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro plan y seguir obteniendo el resto de su cuidado (el cuidado que no está relacionado con el estudio) a través de nuestro plan.

Si desea participar en algún estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que nos informe o que obtenga la aprobación de nosotros o de su PCP. *No* es necesario que los proveedores que le brindan cuidado como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan. Tenga en cuenta que esto no incluye beneficios que paga nuestro plan que incluyan, como componente, un ensayo clínico o un registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen determinados beneficios especificados en virtud de determinaciones nacionales de cobertura que requieren cobertura con desarrollo de evidencia (NCD-CED) y estudios de exenciones sobre dispositivos de investigación (IDE), y pueden estar sujetos a autorización previa y otras normas del plan.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, cubierto por Original Medicare para los inscritos en Medicare Advantage, le recomendamos que lo notifique por adelantado cuando elija participar en los ensayos clínicos calificados por Medicare.

Si participa en un estudio que Medicare *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio.*

Sección 5.2	Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada cosa?
--------------------	--

Una vez que se inscribe en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Original Medicare cubre los productos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio de investigación, incluidos los siguientes:

- Habitación y alimentación por una hospitalización que Medicare pagaría aunque usted no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones del nuevo cuidado.

Después de que Medicare haya pagado la parte que le corresponde del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre los costos compartidos en Original Medicare y sus costos

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

compartidos dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que reciba como parte del estudio que el que pagaría si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar documentación que demuestre el monto del costo compartido que pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información para enviar solicitudes de pagos.

A continuación, le presentamos un ejemplo de cómo funciona el costo compartido:

Supongamos que se realiza un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. También, supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Original Medicare, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Original Medicare. Luego debería avisarle a su plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y presentar la documentación, como una factura del proveedor al plan. El plan le pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto es \$10, el mismo monto que pagaría según los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que para recibir el pago de su plan, debe presentar la documentación ante su plan, como una factura del proveedor.

Cuando usted forma parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán nada de lo siguiente:**

- Por lo general, Medicare *no* pagará los nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubriera dicho producto o servicio incluso si usted *no* participara en un estudio.
- Productos o servicios provistos solamente para recopilar datos y que no se utilizan en el cuidado de la salud directo. Por ejemplo, Medicare no pagaría las tomografías computarizadas (CT) mensuales que se realizan como parte del estudio si su afección médica normalmente exigiera solo una CT.
- Los productos y servicios que los patrocinadores de investigación ofrecen habitualmente son gratuitos para cualquier inscrito en el ensayo.

¿Desea obtener más información?

Puede obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica en el sitio web de Medicare, donde podrá leer o descargar la publicación *Medicare and Clinical Research Studies (Medicare y los estudios de investigación clínica)*. (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica

Sección 6.1 ¿Qué es una institución religiosa de atención sanitaria no médica?

Una institución religiosa de cuidado de la salud no médico es un centro que provee cuidado para una afección que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir cuidado en un hospital o centro de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, brindaremos cobertura para su cuidado en una institución religiosa de cuidado de la salud no médico. Este beneficio se brinda solo para servicios para pacientes internos de la Parte A (servicios de cuidado de la salud no médico).

Sección 6.2 Cómo obtener atención de una institución religiosa de cuidado de la salud no médico

Para que lo atiendan en una institución religiosa de atención sanitaria no médica, debe firmar un documento legal en el que exprese que se niega conscientemente a recibir un tratamiento médico que **no exceptuado**.

- El tratamiento o la atención médica **no exceptuados** hacen referencia al tratamiento o a la atención médica que son *voluntarios* y que *no son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.
- El tratamiento médico **exceptuado** es el tratamiento o la atención médica que *no se consideran* voluntarios o que *son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.

Para estar cubierto por nuestro plan, el cuidado que reciba de una institución religiosa de cuidado de la salud no médico debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que brinda el cuidado debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura del plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* del cuidado.
- Si obtiene los servicios de esta institución en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección médica que le permita recibir los servicios cubiertos para el cuidado hospitalario para pacientes internos o el cuidado en un centro de enfermería especializada.
 - *Además*, debe obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de que le ingresen en el centro o su estadía no estará cubierta.

Los límites de cobertura aplicables se describen en Atención hospitalaria para pacientes internados en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

Sección 7.1	¿Se quedará con el equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?
--------------------	--

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos como equipos y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para pacientes diabéticos, dispositivos generadores de habla, bombas de infusión por vía intravenosa, nebulizadores y camas de hospital solicitados por un proveedor para el uso en el hogar. El miembro siempre será propietario de ciertos artículos, como dispositivos protésicos. En esta sección se analizan otros tipos de equipo médico duradero que debe alquilar.

En Original Medicare, quienes alquilan ciertos tipos de equipo médico duradero pueden quedarse con el equipo después de haber pagado el copago del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), no adquirirá la propiedad de los artículos de equipos médicos duraderos (DME) alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo como miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME con Original Medicare antes de inscribirse en nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la posesión del equipo médico duradero. Llame a Servicios a los Miembros para obtener más información.

¿Qué sucede con los pagos que realizó por el equipo médico duradero si se cambia a Original Medicare?

Si no obtuvo la propiedad del equipo médico duradero mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de cambiarse a Original Medicare a fin de ser propietario del artículo. Los pagos realizados mientras está inscrito en su plan no cuentan.

Ejemplo 1: usted realizó 12 o menos pagos consecutivos por el artículo en Original Medicare y, luego, se unió a nuestro plan. Los pagos que realizó en Original Medicare no cuentan.

Ejemplo 2: usted realizó 12 o menos pagos consecutivos por el artículo en Original Medicare y, luego, se unió a nuestro plan. usted estaba en nuestro plan, pero no obtuvo la propiedad mientras estaba en nuestro plan. Luego vuelve a Original Medicare. Tendrá que realizar 13 pagos consecutivos para ser propietario del artículo una vez que se inscribe en Original Medicare nuevamente. Todos los pagos anteriores (ya sea en nuestro plan o en Original Medicare) no cuentan.

Sección 7.2 Normas para equipos de oxígeno, suministros y mantenimiento
--

¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?

Si reúne los requisitos para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) cubrirá lo siguiente:

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

- El alquiler del equipo de oxígeno
- El suministro de oxígeno y contenido de oxígeno
- Las sondas y los accesorios relacionados con el oxígeno para la entrega del oxígeno y el contenido de oxígeno
- El mantenimiento y las reparaciones del equipo de oxígeno

Si usted deja ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) o el equipo de oxígeno ya no es médicamente necesario, debe devolver el equipo.

¿Qué sucede si abandona su plan y regresa a Original Medicare?

Original Medicare requiere que un proveedor de oxígeno le proporcione servicios durante cinco años. Durante los primeros 36 meses se alquila el equipo. Los 24 meses restantes, el proveedor le proporciona el equipo y el mantenimiento (usted todavía tiene la responsabilidad de efectuar el copago del oxígeno). Después de cinco años puede elegir quedarse con la misma compañía o pasar a otra compañía. En este momento, el ciclo de cinco años comienza nuevamente, aunque usted permanezca con la misma compañía, lo que implica que deba pagar los copagos durante los primeros 36 meses. Si se inscribe o abandona nuestro plan, comienza el ciclo de cinco años.

CAPÍTULO 4:

*Tabla de beneficios médicos
(lo que está cubierto
y lo que usted paga)*

SECCIÓN 1 Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos

En este capítulo, se proporciona una Tabla de beneficios médicos en la que se enumeran los servicios cubiertos y se detalla cuánto deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP). Más adelante en este capítulo, puede encontrar información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se detallan los límites para ciertos servicios.

Sección 1.1 Tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos
--

Para comprender la información sobre los pagos que brindamos en este capítulo, debe conocer los tipos de gastos de bolsillo que posiblemente tenga que pagar por sus servicios cubiertos.

- El **deducible** es el monto que debe pagar por los servicios médicos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que le corresponde. (La Sección 1.2 le informa más sobre el deducible del plan).
- El **copago** es el monto fijo que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. Usted paga un copago en el momento en que recibe el servicio médico. (En la Tabla de beneficios médicos de la Sección 2 se ofrece más información sobre los copagos).
- El **coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de ciertos servicios médicos. Usted paga un coseguro en el momento en que recibe el servicio médico. (En la Tabla de beneficios médicos de la Sección 2 se ofrece más información sobre los coseguros).

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o para el Programa para beneficiarios calificados de Medicare (QMB) nunca deben pagar deducibles, copagos ni coseguros. Asegúrese de mostrarle a su proveedor su prueba de elegibilidad para Medicaid o QMB, si corresponde.

Sección 1.2 ¿Cuál es su deducible del plan?

Usted paga los montos de costo compartido de Original Medicare para 2025. Estos son los montos de costo compartido de 2024 y es posible que cambien para 2025. El plan proporcionará las tarifas actualizadas tan pronto como se comuniquen. El deducible de la Parte B es de \$240. Hasta que haya pagado el monto del deducible, debe pagar el costo total por sus servicios cubiertos. Una vez que haya pagado su deducible, comenzaremos a pagar la parte que nos corresponde de los costos por los servicios médicos cubiertos y usted pagará su parte (su monto de copago o coseguro) el resto del año calendario.

El deducible no se aplica a algunos servicios. Esto significa que pagaremos la parte que nos corresponde de los costos de estos servicios, incluso si aún no haya pagado su deducible.

El deducible no se aplica a los siguientes servicios:

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

- Beneficios adicionales de telesalud
- Servicios de emergencia/de urgencia
- Servicios de cuidado de la salud en el hogar
- Insulina proporcionada a través de un producto de equipo médico duradero
- Servicios preventivo cubiertos por Medicare
- Servicios de médicos de atención primaria
- Beneficios suplementarios

Sección 1.3 Nuestro plan también tiene un deducible separado para ciertos tipos de servicios

Además del deducible del plan que se aplica a todos los servicios médicos cubiertos, también tenemos un deducible para determinados tipos de servicios.

El plan tiene un monto de deducible para cierto tipo de servicios. Hasta que haya pagado el monto del deducible, usted debe pagar el costo total de la atención hospitalaria para pacientes internados y de salud mental para pacientes internados con el costo compartido de Original Medicare. Una vez que haya pagado su deducible, pagaremos nuestra parte del costo por dichos servicios y usted pagará su parte. La Tabla de beneficios de la Sección 2 muestra los deducibles de la categoría de servicios.

Sección 1.4 ¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite en el monto total que debe pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro y fuera de la red que están cubiertos por nuestro plan. Este límite se denomina monto máximo de gastos de bolsillo (maximum out-of-pocket, MOOP) para los servicios médicos. Para el año calendario 2025, este monto es de \$9,350.

Los montos que paga por los deducibles, copagos y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red y fuera de la red se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo. (Los montos que usted paga por las primas de su plan y sus medicamentos recetados de la Parte D no se tienen en cuenta para el gasto máximo de bolsillo). Además, los montos que usted paga por algunos servicios no cuentan para el monto máximo de gastos de bolsillo. Cada servicio mencionado en la Tabla de beneficios médicos cuyo costo compartido se tiene en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo contiene la siguiente frase: “Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo”. Si alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo de \$9,350, no deberá pagar más gastos de su bolsillo durante el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de su plan y la de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero paguen su prima de la Parte B por usted).

Sección 1.5 Nuestro plan no permite que los proveedores le facturen saldos

Como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), una protección importante para usted es que, luego de alcanzar cualquier deducible, solo debe pagar el monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden agregar cargos adicionales, lo que se denomina **facturación de saldos**. Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Así es como funciona esta protección:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), entonces usted paga solo ese monto por cualquier servicio cubierto de un proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que consulte:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor dentro de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe un referido o para servicios de urgencia o de emergencia).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, entonces paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe un referido, para emergencias o para servicios de urgencia fuera del área de servicio).
- Si cree que un proveedor le ha facturado saldos, llame a Servicios a los Miembros.

SECCIÓN 2 Utilice la *Tabla de beneficios médicos* para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar

Sección 2.1 Sus beneficios y costos médicos como miembro del plan

En la Tabla de beneficios médicos en las páginas siguientes, se detallan los servicios que cubre ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) y lo que usted paga de su bolsillo por cada uno de ellos. La cobertura de medicamentos recetados de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5. Los servicios que figuran en la tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben proveerse de acuerdo con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluidos el cuidado médico, los servicios, los suministros, el equipo y los medicamentos recetados de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica, y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.
- Para los nuevos inscritos, su plan de atención coordinada de Medicare Advantage (MA) debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, tiempo en el que el nuevo plan de MA puede no requerir autorización previa para cualquier curso de tratamiento activo, incluso si el curso del tratamiento era para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Usted tiene un proveedor de cuidado primario (PCP) que provee y supervisa su cuidado.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa). Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado están marcados en cursiva en la Tabla de beneficios médicos.
- Si su plan de atención coordinada proporciona aprobación de una solicitud de autorización previa para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida durante el tiempo que sea médicamente razonable y necesario para evitar interrupciones en la atención según los criterios de cobertura, su historia clínica y la recomendación del proveedor tratante correspondientes.

Otros datos importantes sobre nuestra cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener más información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2025 (Medicare y usted para 2025)*. También puede consultarlo en línea en www.medicare.gov o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también se le trata o controla por una afección médica existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, es posible que se aplique un copago por el cuidado recibido por la afección médica existente.
- Si Medicare agrega cobertura para algún nuevo servicio durante el año 2025, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

- Si se encuentra dentro del período de un mes de elegibilidad considerada continua, seguiremos proporcionando todos los beneficios cubiertos por el plan y los montos del costo compartido no cambian durante este período.



Verá esta manzana junto a los servicios preventivos en la tabla de beneficios.

Tabla de beneficios médicos

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre este examen de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe un referido de su médico, asistente médico, enfermero especializado o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para este examen de detección preventivo.</p>
<p>Acupuntura para el dolor crónico en la parte inferior de la espalda Los servicios cubiertos incluyen: Hasta 12 consultas en 90 días están cubiertos para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias: Para el propósito de este beneficio, el dolor crónico en la parte inferior de la espalda se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dura 12 semanas o más. • no específico, es decir, no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.). • No está asociado a la cirugía. • Además, no está asociado al embarazo. <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que demuestren una mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura anuales. El tratamiento se debe suspender si el paciente no está mejorando o está en regresión. Requisitos del proveedor: Los médicos (según la definición de la sección 1861(r)(1) de la Ley de Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar acupuntura conforme a los requisitos estatales aplicables. Los auxiliares médicos (PA), los profesionales en enfermería (NP) o especialistas en enfermería clínica (CNS) (según la definición del artículo 1861(aa) (5) del Título de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales pertinentes y si tienen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un título de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Comisión de Acreditación sobre Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM).</p> <ul style="list-style-type: none"> Además, deben tener una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar acupuntura en un estado, territorio o Commonwealth (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o distrito de Columbia. <p>Los servicios auxiliares que proporcionan acupuntura deben estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS, tal como lo establecen nuestras regulaciones en las secciones 410.26 y 410.27 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR).</p>	
<p>Servicios de ambulancia</p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sean en una situación de emergencia o una que no sea de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención si se trata de un miembro cuya afección médica es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona o si está autorizado por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, debería documentarse que la afección médica del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p>	<p>Coseguro del 20% por cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare. El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para los servicios de Medicare que no sean de emergencia.</i></p> <p>Coseguro del 20% por cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare. El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para los servicios de Medicare que no sean de emergencia.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Consulta anual de bienestar Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva de <i>Bienvenido a Medicare</i>. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta de <i>Bienvenido a Medicare</i> para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.</p>	<p>No hay ningún coseguro, copago o deducible para la consulta anual de bienestar.</p>
<p> Medición de la masa ósea Para las personas calificadas (por lo general, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se consideran médicamente necesarios: procedimientos para determinar la densidad ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte del médico.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía de referencia entre los 35 y 39 años • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años • Exámenes clínicos de las mamas una vez cada 24 meses 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de control cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para los miembros que cumplen con determinadas condiciones con una orden del médico.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que suelen ser más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Consulta para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares) Cubrimos una consulta por año con su médico de cuidado primario para ayudarle a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante la consulta, el médico debe analizar el uso de la aspirina (si corresponde), controlarle la presión arterial y darle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo saludable.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p>
<p> Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el examen para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de cuello uterino y de vagina Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos están cubiertos una vez cada 24 meses. • Si tiene un alto riesgo de padecer cáncer de cuello cervical o vaginal o tiene edad infantil y se ha realizado una prueba de Papanicolaou anormal en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para exámenes pélvicos y de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios quiroprácticos Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxación 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal Las siguientes pruebas de detección están cubiertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La colonoscopia no tiene límite mínimo o máximo de edad y se cubre una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no son de alto riesgo o cada 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible anterior para pacientes que no son de alto riesgo de padecer cáncer colorrectal y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección anterior o enema de bario. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no son de alto riesgo después de haber recibido una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo después de la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario. • Pruebas de detección de sangre oculta en las heces para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. • Prueba multidiana de ADN en las heces para pacientes de entre 45 y 85 años que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Prueba de biomarcadores en la sangre para pacientes de entre 45 y 85 años que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para los pacientes de alto riesgo y 24 meses desde el último enema de bario de detección o la última colonoscopia de detección. • Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para los pacientes que no son de alto riesgo y los pacientes de 45 años o más. Una vez al menos 48 meses después del último enema de bario de detección o sigmoidoscopia flexible de detección. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un examen de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare. Si su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o sigmoidoscopia flexible, el examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico y puede estar sujeto a costo compartido.</p> <p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios preventivos de enema de bario cubierto por Medicare <p>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba no invasiva de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare de un resultado positivo.</p> <p>Servicios dentales En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, controles de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare actualmente paga los servicios dentales en una cantidad limitada de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral de un tratamiento específico de una afección médica primaria de un beneficiario. Algunos ejemplos incluyen reconstrucción de mandíbula después de fractura o lesión, extracciones de dientes realizadas en preparación para el tratamiento de radiación para cáncer que involucra la mandíbula o exámenes bucales anteriores al trasplante renal.</p> <p>Además, cubrimos lo siguiente:</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Beneficios suplementarios</p> <p>Servicios dentales preventivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Exámenes bucales</u> El plan solo cubrirá 2 de las evaluaciones bucales periódicas, limitadas, periodontales o integrales por año calendario. • <u>Profilaxis (limpieza)</u> Se limita a 2 consultas por año • <u>Radiografías dentales</u> Dos (2) radiografías de aleta de mordida están cubiertas cada año. Una (1) radiografía panorámica o una (1) serie completa de radiografías es un beneficio cubierto una vez cada tres (3) años. Las radiografías intrabucales oclusales son un beneficio cubierto dos (2) veces al año. • <u>Tratamiento con flúor</u> Se limita a 1 consulta cada 6 meses • <u>Otros servicios dentales de diagnóstico</u> El plan cubrirá la captura e interpretación de CT de haz cónico, pruebas de vitalidad pulpar y evaluaciones del riesgo de caries. 	<p>No se requieren coseguro ni copago para los beneficios dentales suplementarios. Los beneficios están sujetos a las limitaciones descritas en esta tabla de beneficios.</p> <p>Máximo: No hay un máximo de dólares para los servicios preventivos</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><i>Nuestro plan se asoció con Liberty Dental para proporcionarle los beneficios dentales suplementarios. Tenga en cuenta que algunos servicios requieren revisión clínica para obtener la aprobación previa a la autorización antes del tratamiento. Se debe presentar cierta documentación con estas solicitudes de autorización previa. Estos servicios se revisan clínicamente utilizando la documentación proporcionada para determinar si se indican y son apropiados según las normas de la industria, y si cumplen con todos los requisitos específicos de dicho servicio, tal como se describe en los criterios y pautas clínicas de Liberty Dental. No se cubrirá ningún tratamiento que, en opinión del director dental de Liberty Dental, no sea necesario o que no cumpla los criterios del plan. Si no se proporciona la documentación requerida, el servicio no se puede revisar adecuadamente y, por lo tanto, se denegará. Si se deniega la autorización previa por cualquier motivo, el servicio no estará cubierto y usted será responsable de todos los costos relacionados. Los procedimientos dentales por motivos cosméticos o estéticos no están cubiertos. La cobertura se encuentra limitada a los servicios mencionados en la tabla de beneficios. Si un servicio no está especificado en esa lista, quiere decir que no está incluido y no tiene cobertura.</i></p> <p><i>Para encontrar un proveedor de la red o para revisar las Pautas clínicas de Liberty Dental, puede llamar a Servicios a los Miembros al 1-844-206-3719 o buscar en el Directorio de proveedores de Liberty Dental en línea en libertydentalplan.com/procareadvantage. Se recomienda que trabaje con su dentista dentro de la red para comprobar la cobertura de beneficios antes de obtener servicios dentales. Si elige usar un proveedor fuera de la red, los servicios que reciba no tendrán cobertura. Las limitaciones y exclusiones adicionales se describen anteriormente.</i></p>	
<p> Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. El examen de detección debe realizarse en un entorno de cuidado primario que pueda brindar tratamiento de seguimiento o referidos.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para consultas anuales de examen de detección de depresión.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos este examen de detección (que incluye pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes médicos de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o antecedentes médicos de nivel elevado de azúcar en la sangre (glucosa). Es posible que también se cubran los exámenes si cumple con otros requisitos; por ejemplo, sobrepeso y antecedentes médicos familiares de diabetes. Puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas de glucosa en sangre, dispositivos para lancetas y lancetas, y soluciones para el control de la glucosa para verificar la exactitud de las tiras reactivas y los controles. • Para las personas con diabetes que tienen la enfermedad de pie diabético grave: un par por año calendario de zapatos terapéuticos con moldes personalizados (incluidas las plantillas provistas con dichos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no se incluyen las plantillas extraíbles no personalizadas provistas con dichos zapatos). La cobertura incluye la adaptación. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta en ciertas condiciones. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados (En el Capítulo 12 y en la Sección 7 del el Capítulo 3 de este documento, encontrará una definición de equipo médico duradero).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para pacientes diabéticos, camas de hospital solicitadas por un proveedor para el uso en el hogar, bombas de infusión por vía intravenosa, dispositivos de generación de habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo DME que sea médicamente necesario cubierto por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que le realice un pedido especial para usted. Puede acceder a la lista más actualizada de proveedores en nuestro sitio web en ProCareAdvantagePlan.com.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>El costo compartido para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare es un coseguro del 20% del monto aprobado por Medicare, cada vez que reciba equipos o suministros cubiertos por Medicare.</p> <p>Si tiene Medicare y usa oxígeno, alquilará un equipo de oxígeno a un proveedor durante 36 meses. Después de 36 meses, su proveedor debe continuar proporcionando equipos de oxígeno y suministros relacionados durante 24 meses adicionales. Su proveedor debe proporcionar equipos y suministros por hasta un total de 5 años, siempre y cuando usted tenga una necesidad médica de oxígeno.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención de emergencia</p> <p>El cuidado de emergencia hace referencia a los servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrezca un proveedor calificado para suministrar servicios de emergencia. • Sean necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, perder al niño no nacido), perder una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que empeore rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red son los mismos que para los mismos servicios que se brindan dentro de la red. La cobertura se limita a los Estados Unidos y sus territorios.</p>	<p>Copago de \$90</p> <p>Usted no paga este monto si ingresa en el hospital dentro de 3 días.</p> <p>Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención para pacientes internados después de que su afección se estabilice, debe recibir la atención para pacientes internados en el hospital fuera de la red autorizado por el plan, y su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>
<p>Servicios de audición</p> <p>Las evaluaciones de audición de diagnóstico y las relacionadas con el equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención para pacientes externos cuando las realiza un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p>	<p>Coseguro del 20%</p> <p>El deducible se aplica.</p> <p>Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>
<p> Prueba de detección de VIH</p> <p>Para las personas que solicitan un examen de detección o que tienen alto riesgo de infectarse con el VIH, cubriremos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un examen de detección cada 12 meses <p>Para las mujeres embarazadas cubriremos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres exámenes de detección durante un embarazo 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para exámenes de detección del VIH preventivos cubiertos por Medicare.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Cuidado de una agencia de servicios de cuidado de la salud en el hogar</p> <p>Antes de recibir los servicios de cuidado de la salud en el hogar, un médico debe certificar que usted necesita esos servicios y solicitará que una agencia de servicios de salud en el hogar los brinde. El requisito es que usted no pueda salir de su hogar, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios parciales o intermitentes de enfermería especializada y de asistente médico a domicilio (para estar cubierto por el beneficio de cuidado de la salud en el hogar, sus servicios de enfermería especializada y de asistente médico a domicilio combinados deben sumar menos de 8 horas al día y 35 horas a la semana). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suministros médicos. 	<p>Copago de \$0</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Terapia de infusión en el hogar</p> <p>La terapia de infusión en el hogar incluye la administración por vía intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en el hogar. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, sondas y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con el plan de cuidado. • Capacitación y educación para pacientes que no están cubiertos de otra manera por el beneficio de equipo médico duradero. • Monitoreo remoto. • Servicios de monitoreo para la prestación de terapia de infusión en el hogar y medicamentos para la infusión en el hogar proporcionados por un proveedor calificado de terapia de infusión en el hogar. 	<p>Usted paga el costo compartido aplicable por cada servicio obtenido. Consulte las secciones “Equipos médicos duraderos (DME) y suministros relacionados” y “Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**Cuidado paliativo**

Usted será elegible para el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le hayan dado un pronóstico terminal que certifique que tiene una enfermedad terminal y 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir cuidado de cualquier programa para centros para enfermos terminales certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas paliativos certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos aquellos MA que la organización posee, controla o en los que tiene un interés financiero. Su médico del centro de cuidados paliativos puede ser un proveedor dentro de la red o un proveedor fuera de la red.

Los servicios cubiertos incluyen:

- Medicamentos para el control de síntomas y alivio del dolor
- Servicio de cuidados de alivio temporal a corto plazo
- Cuidados en el hogar

Cuando se le ingresa en un centro para enfermos terminales, tiene derecho a permanecer en su plan; si eligió permanecer en su plan, debe seguir pagando las primas del plan.

Para los servicios paliativos y para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su pronóstico de enfermedad terminal: Original Medicare (en lugar de nuestro plan) le pagará a su proveedor de hospicio por sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare cubre. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare.

Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionen con su pronóstico de enfermedad terminal: Si necesita servicios que no sean de emergencia y que no sean de urgencia cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico de enfermedad terminal, el costo de estos servicios depende de si utiliza un proveedor dentro la red de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si hay requisito para obtener autorización previa).

Los servicios cubiertos incluyen:

- Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor dentro de la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, usted solo paga el monto de costos compartidos del plan por los servicios dentro de la red.
- Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga los costos compartidos según el pago por servicio de Medicare (Original Medicare).

Para los servicios cubiertos por ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare: ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)

Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, Original Medicare, y no ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), paga los servicios paliativos y sus servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico de enfermedad terminal.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B, estén o no relacionados con su pronóstico de enfermedad terminal. Usted paga el monto del costo compartido de su plan por estos servicios.</p> <p><u>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la Parte D del plan: Si estos medicamentos no están relacionados con su afección terminal que requiere cuidados paliativos, usted paga los costos compartidos. Si se relacionan con su afección que requiere cuidados paliativos, usted paga los costos compartidos de Original Medicare. Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro para enfermos terminales y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si se encuentra en un centro para enfermos terminales certificado por Medicare?</i>).</u></p> <p>Nota: Si necesita cuidado no relacionado con el cuidado paliativo (cuidado que no está relacionado con su pronóstico de enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre los servicios de consulta con hospicios (una única vez) para una persona que padece una enfermedad terminal y no ha optado por el beneficio de hospicios.</p>	
<p> Vacunas</p> <p>Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la neumonía • Vacunas antigripales/contra la influenza, una vez cada temporada de gripe/influenza, en otoño e invierno, con vacunas antigripales/contra la influenza adicionales si son médicamente necesarias • Vacunas contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B • Vacunas contra la COVID-19 • Otras vacunas si está en riesgo y estas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare. <p>También cubrimos la mayoría de las demás vacunas para adultos en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D. Consulte la Sección 7 del Capítulo 6 para obtener más información.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, antigripales, la hepatitis B y la COVID-19.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de apoyo en el hogar</p> <p>Los miembros tienen acceso a un beneficio del programa Servicios de apoyo en el hogar que puede incluir apoyo con actividades de la vida diaria (ADL) o actividades de la vida diaria instrumentales (IADL), como necesidades de higiene personal, tareas domésticas sencillas, tareas de lavandería, preparación de comidas, alimentación, baño y aseo. También puede incluir tareas generales como mandados, tareas domésticas sencillas, acompañamiento a citas, asistencia tecnológica y concertación de citas.</p> <p><i>Comuníquese con el plan para obtener detalles adicionales.</i></p>	<p>Asignación de \$420 por año</p>
<p>Cuidado hospitalario para pacientes internos</p> <p>Incluye servicios de hospital de cuidados agudos, rehabilitación, cuidado a largo plazo y otros tipos de servicios de hospital para pacientes internos. El cuidado hospitalario para pacientes internos comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden médica. El día antes de recibir el alta es su último día como paciente interno.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas las dietas especiales. • Servicios de enfermería habitual. • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidado intensivo o coronario). • Drogas y medicamentos. • Análisis de laboratorio. • Radiografías y otros servicios de radiología. • Suministros quirúrgicos y médicos necesarios. • Uso de dispositivos de apoyo, como sillas de ruedas. • Costos de la sala de operaciones y de la sala de recuperación. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes internados. • En determinados casos, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, coordinaremos para que uno de los centros de trasplantes aprobado por Medicare revise su caso y 	<p>Usted paga los montos de costo compartido de Original Medicare para 2025. Estos son los montos de costo compartido de 2024 y es posible que cambien para 2025. El plan proporcionará las tarifas actualizadas tan pronto como se comuniquen.</p> <p>Usted paga un deducible de \$1,632 por cada estadía cubierta por Medicare Copago de \$0 por día para los días del 1 al 60 Copago de \$408 por día para los días del 61 al 90 Copago de \$816 por día para cada día de reserva de por vida (hasta 60 días a lo largo de su vida) Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>decida si es un candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red se encuentran fuera del patrón de cuidado de la comunidad, puede elegir un lugar cerca, siempre y cuando los proveedores locales del trasplante estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) presta servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en un lugar alejado, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sangre, incluidos su almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza solo con la cuarta pinta de sangre que usted necesite. Debe pagar por las primeras 3 pintas de sangre que reciba en un año calendario, donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que lo haga. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Servicios de médicos. <p>Nota: para ser paciente interno, el proveedor debe hacer una orden por escrito para que le ingresen de manera formal como paciente interno en el hospital. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro si es paciente interno o ambulatorio, pregúntele al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Es usted un paciente interno o externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> Para consultar esta hoja de datos, puede visitar https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios para pacientes internos en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de cuidado de salud mental que requieren hospitalización. Tiene un límite de 190 días de por vida para los servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes internados que se brindan en la unidad psiquiátrica de un hospital general.</p>	<p>Usted paga los montos de costo compartido de Original Medicare para 2025. Estos son los montos de costo compartido de 2024 y es posible que cambien para 2025. El plan proporcionará las tarifas actualizadas tan pronto como se comuniquen.</p> <p>Usted paga un deducible de \$1,632 por cada estadía cubierta por Medicare Copago de \$0 por día para los días del 1 al 60 Copago de \$408 por día para los días del 61 al 90 Copago de \$816 por día para cada día de reserva de por vida (hasta 60 días a lo largo de su vida) Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Estadía como paciente interno: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una estadía como paciente interno no cubierta</p> <p>Si ha agotado sus beneficios como paciente interno o si la estadía como paciente interno no es razonable y necesaria, no la cubriremos. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que reciba mientras esté en el hospital o centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de médicos. • Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio) • Radiografías, radioterapia y terapia con isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos • Vendajes quirúrgicos 	<p>Cuando su estadía ya no esté cubierta, estos servicios estarán cubiertos como se describe en las siguientes secciones:</p> <p>Consulte la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio del médico” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Entablillados, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir las fracturas y dislocaciones • Prótesis y dispositivos ortopédicos (aparte de los dentales) que reemplacen todo o parte de un órgano interno del cuerpo (incluido el tejido contiguo) o toda o parte de la función de un órgano interno del cuerpo que no funcione o funcione mal permanentemente, incluido el reemplazo o las reparaciones de dichos dispositivos. • Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente. • Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional. 	<p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Servicios de rehabilitación para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<p> Tratamiento médico nutricional</p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedades renales (riñón) (pero que no reciben diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando lo solicite su médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de tratamiento médico de nutrición en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier plan Medicare Advantage u Original Medicare) y 2 horas cada año, después de eso. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambia, es posible que usted reciba más horas de tratamiento, con la orden médica. El médico debe recetar estos servicios y renovar la orden todos los años, en caso de que su tratamiento sea necesario el siguiente año calendario.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de tratamiento médico de nutrición cubiertos por Medicare.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Programa de prevención de diabetes de Medicare (MDPP) Los servicios del Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP) estarán cubiertos para los beneficiarios de Medicare que califiquen en virtud de todos los planes de salud de Medicare. El MDPP es una intervención estructurada de cambios del comportamiento de la salud que brinda capacitación práctica sobre el cambio alimenticio a largo plazo, el aumento de la actividad física y las estrategias de resolución de problemas con el objetivo de superar los desafíos relacionados con la pérdida de peso sostenida y un estilo de vida saludable.</p> <p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando usted recibe los servicios de médicos, en un hospital para pacientes ambulatorios o en un centro quirúrgico ambulatorio • Insulina proporcionada a través de un producto de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria). • Otros medicamentos que se administran con equipo médico duradero (como nebulizadores) autorizados por el plan. • El medicamento para el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico: lecanemab), que se administra de forma intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite tomografías y pruebas adicionales antes o durante el tratamiento que podrían sumarse a los costos generales. Consulte a su médico qué tomografías y pruebas puede necesitar como parte del tratamiento. • Factores de coagulación que se administra uno mismo por medio de una inyección si tiene hemofilia 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</p> <p>Coseguro del 0% al 20% El coseguro del 0% es lo mínimo que se puede aplicar a un medicamento reembolsable de la Parte B El coseguro del 20% es lo máximo El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para algunos medicamentos.</i></p> <p>El plan ofrece tratamiento escalonado para la Parte B a la Parte B. El costo de un suministro de insulina para un mes no superará los \$35. No se aplican deducibles.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos inmunosupresores/para trasplantes: Medicare cubre los tratamientos con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó su trasplante de órgano. Debe tener la Parte A en el momento del trasplante cubierto y la Parte B en el momento en que obtenga los medicamentos inmunosupresores. Tenga en cuenta que la cobertura para medicamentos de Medicare (Parte D) cubre medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre. • Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está confinada en su hogar, tiene una fractura de hueso que un médico certifica como relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede administrarse a sí misma el medicamento. • Algunos antígenos: Medicare cubre antígenos si un médico los prepara y una persona que se instruyó correctamente (que puede ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada. • Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer que usted toma por la boca si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, al ingerirse, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. Como hay nuevos medicamentos orales para el cáncer disponibles, es posible que la Parte B los cubra. Si la Parte B no los cubre, la Parte D los cubre. • Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre medicamentos orales contra las náuseas que usted utiliza como parte de un régimen de quimioterapia contra el cáncer si estos se administran antes de la quimioterapia, durante la quimioterapia o dentro de las 48 horas posteriores a la quimioterapia, o si se utilizan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas. • Determinados medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ESRD) si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable y el beneficio de ESRD de la Parte B lo cubre. 	<p>Coseguro del 0% al 20% El costo compartido depende del medicamento administrado. El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa para algunos medicamentos. En el caso de la quimioterapia, se requiere autorización previa solo para la aprobación inicial del medicamento.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos calcimiméticos bajo el sistema de pago de la ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®. • Determinados medicamentos para autodiálisis en su hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina (cuando sea médicamente necesario) y anestésicos tópicos. • Fármacos estimuladores de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, epoetina alfa, Aranesp®, darbepoetina alfa Mircera®, o metoxi polietilenglicol-epoetina beta). • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento a domicilio de deficiencias inmunitarias primarias. • Nutrición parenteral y enteral (alimentación por vía intravenosa o por sonda). <p>El siguiente enlace lo dirigirá a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a tratamiento escalonado: ProCareAdvantagePlan.com.</p> <p>También cubrimos algunas vacunas en la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.</p> <p>En el Capítulo 5 se explica el beneficio de medicamento recetado de la Parte D, incluidas las reglas que usted debe cumplir para que se cubran las recetas. En el Capítulo 6 se explica qué le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan.</p>	
 <p>Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal mayor a 30, cubriremos asesoramiento intensivo para ayudarle a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si lo obtiene en un centro de cuidado primario, donde se puede coordinar con su plan de prevención integral. Hable con su médico de cuidado primario para obtener más información.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para exámenes de detección de obesidad y tratamientos preventivos.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios del programa de tratamiento para dejar los opiáceos</p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastorno por consumo de opiáceos (OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el consumo de OUD a través de un programa de tratamiento para dejar los opiáceos (OTP), incluidos los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el tratamiento asistido con medicamentos (MAT) agonistas y antagonistas de los opiáceos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA). • Entrega y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde). • Asesoramiento para desórdenes por el consumo de sustancias • Terapia individual y de grupo. • Pruebas de toxicología. • Actividades de admisión. • Evaluaciones periódicas. 	<p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Pruebas de diagnóstico, suministros y servicios terapéuticos para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa, excepto para los servicios prestados en un centro de enfermería o consultorio médico.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Terapia de radiación (radio e isótopos), incluidos los materiales y servicios de técnicos. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Suministros quirúrgicos, como vendajes. • Entablillados, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir las fracturas y dislocaciones 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de laboratorio. 	<p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Solo se requiere autorización previa para las pruebas genéticas.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sangre, incluidos su almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza solo con la cuarta pinta de sangre que usted necesite. Debe pagar por las primeras 3 pintas de sangre que reciba en un año calendario, donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que lo haga. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y pruebas de diagnóstico (servicios no radiológicos) <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de radiología de diagnóstico 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa, excepto para los servicios prestados en un centro de enfermería o consultorio médico.</i></p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios que se brindan para determinar si es necesario que ingrese como paciente interno o puede recibir el alta. Para que se cubran los servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos solo cuando los brinda un médico u otra persona autorizada por la ley estatal de licencias y los estatutos sobre personal del hospital respecto del ingreso de pacientes en el hospital o el pedido de exámenes para pacientes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser</p>	<p>Coseguro del 20% por estadía El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>considerado un paciente externo. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúntele al personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Es usted un paciente interno o externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> Para consultar esta hoja de datos, puede visitar https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios Cubrimos los servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias • Servicios en una clínica para pacientes externos • Servicios de observación o cirugía para pacientes externos 	<p>Consulte la sección “Atención de emergencia” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio del médico” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Cirugía para pacientes externos, incluidos los servicios brindados en centros para pacientes externos” de esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de laboratorio y diagnóstico facturadas por el hospital. 	<p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de la salud mental, incluido el cuidado en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que sería necesario el tratamiento como paciente interno sin dicho programa. 	<p>Consulte la sección “Atención de salud mental para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital. 	<p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Suministros médicos, como tablillas y yesos. 	<p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ciertos medicamentos y productos biológicos que no puede administrarse por sí mismo. 	<p>Consulte la sección “Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser</p>	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>considerado un paciente externo. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúntele al personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Es usted un paciente interno o externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> Para consultar esta hoja de datos, puede visitar https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	
<p>Cuidado de la salud mental para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, asesor profesional autorizado (LPC), terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT), profesional en enfermería (NP), auxiliar médico (PA) u otro profesional de salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados por un psiquiatra (sesiones individuales) • Servicios prestados por un psiquiatra (sesiones grupales) 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados por otros proveedores de atención de salud mental (sesiones individuales) • Servicios prestados por otros proveedores de atención de salud mental (sesiones grupales) 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios Entre los servicios cubiertos se incluyen la fisioterapia, la terapia ocupacional y la terapia del lenguaje/habla. Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se brindan en diversos entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos de un hospital para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados por un fisioterapeuta o un terapeuta del habla y del lenguaje 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Puede requerirse autorización previa. Comuníquese con el plan para obtener detalles adicionales.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Servicios prestados por un terapeuta ocupacional 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Puede requerirse autorización previa. Comuníquese con el plan para obtener detalles adicionales.</i></p>
<p>Servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes externos Tiene cubierto el tratamiento por abuso de sustancias, según lo cubierto por Original Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sesiones individuales Sesiones grupales 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios brindados en centros para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: si se va a realizar una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar a su proveedor si será como paciente interno o ambulatorio. A menos que el proveedor deje por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido para cirugía para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados en un hospital para pacientes externos • Servicios brindados en un centro quirúrgico ambulatorio 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Productos de venta libre (OTC)</p> <p>Los miembros pueden aplicar los fondos de asignación para la compra de productos de salud y bienestar de venta libre.</p> <p><i>The Helper Bees gestiona este beneficio. Para obtener ayuda para acceder a sus beneficios, comuníquese con The Helper Bees por teléfono al 1-833-284-2439 o visite el portal de miembros en procare.thehelperbeesportal.com.</i></p>	<p>Asignación de \$30 por mes (sin posibilidad de acumulación)</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos</p> <p>La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar con licencia (LMFT) o consejero profesional con licencia, y es una alternativa a la hospitalización como paciente internado.</p> <p>El <i>servicio intensivo para pacientes externos</i> es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) proporcionado en un departamento para pacientes externos de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado por el gobierno federal o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar certificado (LMFT), o asesor profesional certificado, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>El costo compartido máximo no excederá los \$55. <i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p>Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención médica o cirugía médicamente necesarios prestados en un consultorio médico por un proveedor de atención primaria. 	<p>Coseguro del 0% al 20% Copago de \$0 para consultas de atención primaria en el centro de atención de enfermería especializada Coseguro del 20% para todos los demás servicios Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención médica o cirugía médicamente necesarios prestados en un centro quirúrgico ambulatorio certificado, en el departamento de pacientes externos de un hospital o en cualquier otro lugar. • Consulta, diagnóstico y tratamiento por parte de un especialista. 	<p>Consulte la sección “Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios brindados en centros para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios” de esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Dentro de la red: Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p> <p>Fuera de la red (POS): Coseguro del 20% Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados por otros profesionales de atención médica. • Exámenes de audición y equilibrio básicos realizados por su PCP o especialista, si su médico lo solicita para saber si necesita tratamiento médico. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Consulte la sección “Servicios de audición” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Determinados servicios de telesalud, incluidos los siguientes: Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios de diálisis, sesiones grupales de servicios psiquiátricos, sesiones individuales de servicios psiquiátricos, servicios de educación sobre enfermedad renal, servicios de médicos especialistas y servicios de médicos de atención primaria <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene la opción de obtener estos servicios a través de una consulta en persona o por telemedicina. Si decide recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe recurrir a un proveedor de la red que ofrezca los servicios por este medio. ○ Los medios de intercambio electrónico utilizados para cada servicio de la Parte B ofrecido como un beneficio adicional de telesalud de MA pueden proporcionarse por teléfono, videoconferencia u otras tecnologías habilitadas para Internet a medida que estén disponibles para el miembro y el proveedor. • Algunos servicios de telesalud, incluidos la consulta, el diagnóstico y el tratamiento por parte de un médico o profesional de la salud para pacientes en determinadas áreas rurales y otros lugares aprobados por Medicare. • Servicios de telemedicina para consultas mensuales relacionadas con la enfermedad renal terminal para los miembros con servicios de diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal en un hospital o en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o en el hogar del miembro. • Servicios de telemedicina para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación. • Servicios de telemedicina para los miembros con un trastorno debido al uso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación. 	<p>Coseguro del 20% Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telemedicina para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted tiene una consulta en persona en los próximos 6 meses antes de su primera consulta de telemedicina. ○ Usted tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telemedicina. ○ Las excepciones se pueden hacer a lo anterior en determinadas circunstancias. 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telemedicina para consultas de salud mental proporcionadas por clínicas de salud rural y centros de salud calificados por el gobierno federal. 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico durante 5 a 10 minutos si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ el control no está relacionado con una visita al consultorio médico en los últimos 7 días y ○ el control no resulta en una visita al consultorio médico en un plazo de 24 horas o la próxima la cita disponible 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de imágenes o video que usted envía a su médico, interpretación y seguimiento en un plazo de 24 horas si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ la evaluación no está relacionada con una visita al consultorio médico en los últimos 7 días y ○ la evaluación no resulta en una visita al consultorio médico en un plazo de 24 horas o la próxima la cita disponible 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta que su médico tiene con otros médicos por teléfono, Internet o registro electrónico de salud. • Segunda opinión antes de la cirugía • Atención dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para los tratamientos de radiación de la enfermedad neoplásica del cáncer o los servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico). 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p> <p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios especializados (como se describe en la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las consultas en el consultorio médico”).</p> <p>Consulte la sección “Servicios dentales” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
<p>Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo del pie en martillo o espolón calcáneo) • Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones médicas que comprometen las extremidades inferiores. 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><i>Beneficios suplementarios</i> Podiatría de rutina (cuidado para los pies) Comuníquese con el plan para obtener detalles adicionales.</p>	<p>Copago de \$0 Se limita a 4 consultas por año</p>
<p> Pruebas de detección de cáncer de próstata Para los hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tacto rectal digital • Prueba de antígeno prostático específico (PSA) 	<p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de antígeno prostático (PSA).</p>
<p>Dispositivos ortésicos y protésicos y suministros relacionados Dispositivos (no dentales) que reemplazan una parte o función del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, la prueba, adaptación o capacitación en el uso de dispositivos ortésicos y protésicos; así como: bolsas de colostomía y artículos directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, soportes, zapatos protésicos, prótesis de extremidades y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos. Además, también se incluye cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte Atención de la vista más adelante en esta sección).</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a grave y tienen un orden del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>
<p> Prueba de detección y asesoramiento para reducir el consumo excesivo de alcohol Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son alcohólicos. Si su examen de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta 4 sesiones personales de asesoramiento breves por año (si es competente y está alerta durante el asesoramiento) suministradas por un médico de cuidado primario calificado en un centro de cuidado primario.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para exámenes de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubiertos por Medicare.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de dosis baja (LDCT) Para las personas que califican, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (LDCT) cada 12 meses. Los miembros elegibles son los siguientes: personas de entre 50 y 77 años de edad que no tienen signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen antecedentes de tabaquismo de al menos 20 paquetes por año y que fuman actualmente, que han dejado de fumar en los últimos 15 años, que reciben un orden para una LDCT durante una consulta de asesoramiento y toma de decisiones compartida sobre la detección de cáncer de pulmón que cumple con los criterios de Medicare para dichas consultas y que fue realizada por un médico o un profesional no médico calificado.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y toma de decisiones compartidas que cubre Medicare o para la LDCT.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de una prueba de detección inicial con una LDCT:</i> los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionarse durante cualquier consulta apropiada con un médico o profesional no médico calificado. Si un médico o profesional no médico calificado elige proporcionar asesoramiento y una consulta de toma de decisiones compartidas para un examen de detección posterior del cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT), la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare para dichas consultas.</p>	
<p> Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos las pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para mujeres embarazadas y para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por ETS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estos exámenes una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo. También cubrimos hasta dos sesiones individuales de alta intensidad de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos por año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si las proporciona un proveedor de cuidado primario y se realizan en un centro de cuidado primario, como el consultorio de un médico.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para exámenes de detección de ETS y asesoramiento sobre ETS cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios para tratar la enfermedad renal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de educación para las enfermedades renales para enseñar a los miembros a cuidar sus riñones y ayudarlos a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Para los miembros con enfermedad renal crónica en estadio IV, cuando son referidos por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de los servicios de educación sobre enfermedades renales de por vida. 	<p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando están temporalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3 o cuando su proveedor para este servicio no está disponible o es inaccesible temporalmente). • Tratamientos de diálisis para pacientes internos (si lo ingresan como paciente interno para recibir cuidados especiales). • Capacitación para la autodiálisis (incluye capacitación para usted y la persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar). • Equipos y suministros para diálisis en el hogar. • Ciertos servicios de apoyo en el hogar (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas por parte de trabajadores capacitados en diálisis para controlar su diálisis en el hogar, para ayudar en emergencias y para controlar su equipo de diálisis y suministro de agua). <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por su beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare.</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Consulte la sección “Atención hospitalaria para pacientes internados” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Consulte la sección “Equipos médicos duraderos (DME) y suministros relacionados” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p> <p>Consulte la sección “Atención de una agencia de servicios de salud en el hogar” en esta tabla de beneficios para conocer los costos compartidos aplicables.</p>
Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF)	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>(Consulte el Capítulo 12 de este documento para obtener una definición de servicios en un centro de atención de enfermería especializada. Los centros de atención de enfermería especializada suelen denominarse SNF). No se requiere hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas las dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Medicamentos que se le administran como parte de su plan de cuidado (esto incluye sustancias que están naturalmente presentes en el cuerpo, como los factores de coagulación de la sangre). • Sangre, incluidos su almacenamiento y administración. La cobertura de la sangre total y de los concentrados de glóbulos rojos comienza únicamente a partir de la cuarta pinta de sangre que necesite; debe pagar los gastos de las tres primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o solicitar que la sangre sea donada por usted o por otra persona. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Suministros médicos y quirúrgicos normalmente provistos por los SNF. • Exámenes de laboratorio normalmente provistos por los SNF. • Radiografías y otros servicios de radiología normalmente provistos por los SNF. • Uso de dispositivos de apoyo, como sillas de ruedas normalmente provistos por los SNF. • Servicios médicos o profesionales. 	<p>Usted paga los montos de costo compartido de Original Medicare para 2025. Estos son los montos de costo compartido de 2024 y es posible que cambien para 2025. El plan proporcionará las tarifas actualizadas tan pronto como se comuniquen.</p> <p>Copago de \$0 por día para los días del 1 al 20 Copago de \$204 por día para los días del 21 al 100 Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Puede requerirse autorización previa. Comuníquese con el plan para obtener detalles adicionales.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>En general, usted obtendrá el cuidado de SNF en centros del plan. Sin embargo, en determinadas condiciones que se indican a continuación, es posible que pueda pagar los costos compartidos dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red, si el centro acepta los montos de nuestro plan para el pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un hogar de ancianos o una comunidad de cuidado continuo para jubilados en donde usted estuviera viviendo antes de ingresar al hospital (siempre y cuando el lugar proporcione el cuidado en un centro de enfermería especializada). • Un SNF en el que viva su cónyuge o pareja de hecho en el momento de abandonar el hospital. 	
<p> Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) <u>Si consume tabaco, pero no presenta signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos intentos de asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses como servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro consultas presenciales. <u>Si consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando algún medicamento que puede resultar afectado por el tabaco:</u> cubrimos los servicios de asesoramiento para dejar de fumar. Cubrimos dos intentos de asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses, pero usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro consultas presenciales.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para programas para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>
<p>Terapia de ejercicio supervisada (SET) La Terapia de ejercicio supervisada (SET) está cubierta para miembros que padecen enfermedad arterial periférica (PAD) sintomática y tienen una remisión para la PAD por parte del médico responsable del tratamiento de la enfermedad. La cobertura incluye hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe:</p>	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización previa.</i></p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración e incluye un programa de entrenamiento y ejercicio terapéutico para pacientes con PAD que tengan claudicación. • Realizarse en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico. • Ser brindado por personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños, y que estén capacitados en terapia de ejercicios para PAD. • Realizarse bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico o enfermero especializado/especialista en enfermería clínica que deben estar capacitados en técnicas de soporte de vida tanto básicas como en avanzadas. <p>El programa de SET puede cubrirse más allá de las 36 sesiones en 12 semanas para otras 36 sesiones en un período prolongado si un proveedor de cuidado de salud lo considera médicamente necesario.</p>	
<p>Servicios de urgencia</p> <p>Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o si, debido a sus horarios, su ubicación o sus circunstancias, aunque se encuentre dentro del área de servicio del plan, no es razonable obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contratos. Su plan debe cubrir los servicios de urgencia y cobrarle únicamente el costo compartido dentro de la red. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas con proveedores de rutina médicamente necesarias, como los controles anuales, no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o la red del plan no está disponible temporalmente.</p> <p>La cobertura se limita a los Estados Unidos y sus territorios.</p>	<p>Coseguro del 20% (no debe superar los \$45 por consulta)</p> <p>Usted no paga este monto si ingresa en el hospital dentro de 3 días.</p> <p>Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Atención de la vista</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de médicos para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracciones de la vista) para anteojos/lentes de contacto. • Para las personas que tienen alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos un examen de detección de glaucoma por año. Las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma son: las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas diabéticas, los afroamericanos de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más • Para las personas con diabetes, las pruebas de detección de retinopatía diabética están cubiertas una vez al año • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de un lente intraocular. (Si se realiza dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio luego de la primera cirugía y comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía). 	<p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p>Coseguro del 20% El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>
<p>Beneficios suplementarios</p> <p>También cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles de la vista de rutina • Anteojos (u otro accesorio para la vista) 	<p>Copago de \$0 Se limita a 1 consulta por año</p> <p>\$175 por año para lentes, marcos o lentes de contacto</p>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Sus servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Consulta preventiva Bienvenido a Medicare El plan cubre la consulta preventiva única <i>Bienvenido a Medicare</i>. La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y remisiones a otro tipo de atención si fuera necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, informe al consultorio del médico que le gustaría programar su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios preventivos cubiertos por Medicare: Electrocardiograma posterior a la consulta de bienvenida 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p> <p>Copago de \$0 El deducible se aplica. Usted paga estos montos hasta que alcanza el monto máximo que paga de su bolsillo.</p>

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?**Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)**

Esta sección indica qué servicios están excluidos de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no están cubiertos por este plan.

En la siguiente tabla se detallan los servicios y artículos que no están cubiertos en ningún caso o que están cubiertos solo en casos específicos.

Si usted recibe servicios que están excluidos (no están cubiertos), debe pagarlos usted mismo, excepto en las condiciones específicas indicadas a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en una sala de emergencia, los servicios excluidos siguen sin estar cubiertos y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si el servicio se apela y se decide, mediante una apelación, que es un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9 de este documento).

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubiertos solo en situaciones específicas
Acupuntura		<ul style="list-style-type: none"> • Disponible para las personas que padecen dolor crónico en la zona lumbar en determinadas circunstancias.
Cirugía o procedimientos cosméticos		<ul style="list-style-type: none"> • Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro del cuerpo deformado. • Se cubren todas las etapas de reconstrucción del pecho después de una mastectomía, así como también la del pecho no afectado, para producir una apariencia simétrica.
<p>Cuidados de compañía</p> <p>El cuidado de compañía es el cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como el cuidado que le ayuda con las actividades de la vida diaria, como bañarse o vestirse.</p>	No cubiertos en ninguna situación	
<p>Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos, y medicamentos experimentales.</p> <p>Los procedimientos y artículos experimentales son aquellos artículos y procedimientos que Original Medicare determina que no son aceptados generalmente por la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Original Medicare puede cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o su plan. <p>(Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).</p>
Los cargos cobrados por el servicio de cuidado por parte de sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.	No cubiertos en ninguna situación	
Cuidado de enfermería a tiempo completo en su hogar.	No cubiertos en ninguna situación	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubiertos solo en situaciones específicas
Entrega de comidas a domicilio	No cubiertos en ninguna situación	
Los servicios domésticos incluyen asistencia básica en el hogar, como servicio doméstico o preparación de comidas livianas.	No cubiertos en ninguna situación	
Servicios de naturópatas (tratamientos naturales o alternativos).	No cubiertos en ninguna situación	
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies		<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos que forman parte de un aparato ortopédico para la pierna y están incluidos en el costo del aparato ortopédico. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen pie diabético.
Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería especializado, como un teléfono o televisor.	No cubiertos en ninguna situación	
Habitación privada en el hospital.		<ul style="list-style-type: none"> • Solo se cubre cuando es médicamente necesario.
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados.	No cubiertos en ninguna situación	
Atención quiropráctica de rutina		<ul style="list-style-type: none"> • Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación.
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, según las normas de Original Medicare.	No cubiertos en ninguna situación	

CAPÍTULO 5:

*Cómo utilizar la cobertura del plan
para los medicamentos recetados
de la Parte D*

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 1 Introducción

En este capítulo se explican las normas para utilizar la cobertura para los medicamentos de la Parte D. Consulte el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos paliativos.

Sección 1.1	Normas básicas para la cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan
--------------------	---

Generalmente, el plan cubrirá sus medicamentos, siempre y cuando usted cumpla con estas normas básicas:

- Debe pedirle a un proveedor (médico, dentista u otra persona autorizada a dar recetas) que le emita una receta, que debe ser válida en virtud de la ley estatal aplicable.
- La persona que escribió la receta no debe estar en la Lista de exclusión o preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para obtener sus medicamentos recetados. (Consulte la Sección 2 de este capítulo).
- Su medicamento debe estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* del plan (para abreviar, la denominamos la Lista de medicamentos). (Consulte la Sección 3 de este capítulo).
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) o respaldado por determinadas referencias. (Consulte la Sección 3 de este capítulo para obtener más información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada).
- Es posible que su medicamento necesite aprobación antes de que podamos cubrirlo. (Consulte la Sección 4 de este capítulo para obtener más información sobre las restricciones en su cobertura).

SECCIÓN 2 Obtenga su medicamento con receta en una farmacia de la red

Sección 2.1	Utilice una farmacia de la red
--------------------	---------------------------------------

En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos *solo* si los obtiene en las farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.5 para obtener información sobre en qué casos cubriríamos las recetas surtidas en farmacias fuera de la red).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con el plan para proveer sus medicamentos recetados cubiertos. Por medicamentos cubiertos se entienden todos los medicamentos recetados de la Parte D que figuran en la Lista de Medicamentos del plan.

Sección 2.2 Farmacias de la red

¿Cómo busca una farmacia de la red en su área?

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de farmacias*, visitar nuestro sitio web (ProCareAdvantagePlan.com) o llamar a Servicios a los Miembros.

Puede acudir a cualquiera de las farmacias de nuestra red.

¿Qué sucede si la farmacia que estaba usando deja de formar parte de la red?

Si la farmacia que ha estado usando deja de formar parte de la red del plan, tendrá que buscar una farmacia nueva que pertenezca a la red. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda a través de Servicios a los Miembros o utilizar el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en ProCareAdvantagePlan.com.

¿Qué sucede si necesita una farmacia especializada?

Algunos medicamentos recetados deben surtirse en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen las siguientes:

- Farmacias que suministran medicamentos para la terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos para las personas que residen en un centro de cuidado a largo plazo (LTC). Por lo general, un centro de LTC (como un hogar de ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultad para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de cuidado a largo plazo (LTC), comuníquese con Servicios a los Miembros.
- Farmacias que atienden al Servicio de Salud Indígena/Tribal/Urbana (no disponible en Puerto Rico). Excepto en emergencias, solo los nativos estadounidenses o nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias de nuestra red.
- Farmacias que suministran medicamentos que están restringidos por la FDA para ciertos lugares o que demandan una manipulación especial, la coordinación del proveedor o el aprendizaje sobre su uso. Para encontrar una farmacia especializada, busque en el *Directorio de farmacias* (ProCareAdvantagePlan.com) o llame a Servicios a los Miembros.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 2.3 ¿Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo?

El plan ofrece una forma de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la Lista de medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos medicamentos que usted toma regularmente para una afección médica crónica o a largo plazo).

1. En el *Directorio de farmacias* (ProCareAdvantagePlan.com) se detallan las farmacias de nuestra red que proporcionan suministros a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios a los Miembros para obtener más información.

Sección 2.4 ¿En qué casos puede utilizar una farmacia que no está en la red del plan?

En determinadas circunstancias, su medicamento recetado puede estar cubierto

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red solo si no puede utilizar una farmacia de la red. Para ayudarle, contamos con farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio en las que usted puede surtir sus recetas como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicios a los Miembros** para ver si hay alguna farmacia de la red cerca. Es posible que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

Estas son las circunstancias en las que cubriríamos los medicamentos recetados surtidos en una farmacia fuera de la red:

- Si necesita un medicamento con receta debido a una emergencia médica.
 - Cubriremos los medicamentos con receta que se obtengan en una farmacia fuera de la red si los medicamentos con receta están relacionados con la atención de una emergencia médica. En esta situación, tendrá que pagar el costo total (en lugar de pagar solo su copago o coseguro) cuando obtenga su medicamento con receta. Puede solicitar que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo presentando un formulario de reclamación en papel. Si el medicamento con receta está cubierto, se cubrirá a una tarifa fuera de la red. Si acude a una farmacia fuera de la red, es posible que sea responsable de pagar la diferencia entre lo que pagaríamos por un medicamento con receta obtenido en una farmacia dentro de la red y lo que la farmacia fuera de la red cobró por su receta. (En la Sección 2.1 del Capítulo 7 se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan).
- Si necesita cobertura mientras viaja fuera del área de servicio del plan.
 - Si viaja fuera del área de servicio de su plan, pero dentro de los Estados Unidos y sus territorios, y se enferma, o se le acaban los medicamentos con receta, llame a Servicios a los Miembros para encontrar una farmacia de la red en su área donde pueda obtener su medicamento con receta. Si una farmacia de la red no está

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

disponible, cubriremos los medicamentos con receta que se obtengan en una farmacia fuera de la red si sigue todas las demás normas de cobertura identificadas en este documento. En esta situación, tendrá que pagar el costo total (en lugar de pagar solo su copago o coseguro) cuando obtenga su medicamento con receta.

- Si el medicamento con receta está cubierto, se cubrirá a una tarifa fuera de la red. Es posible que sea responsable de pagar la diferencia entre lo que pagaríamos por un medicamento con receta obtenido en una farmacia dentro de la red y lo que la farmacia fuera de la red cobró por su receta. Puede solicitar que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo presentando un formulario de reclamación en papel. (En la Sección 2.1 del Capítulo 7 se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan).

¿Cómo solicitar un reembolso al plan?

Si debe usar una farmacia fuera de la red, generalmente tendrá que pagar el costo total (en lugar de su costo compartido normal) en el momento en que surte su receta. Puede solicitar que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. (En la Sección 2 del Capítulo 7 se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan).

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos del plan

Sección 3.1	La Lista de medicamentos indica qué medicamentos de la Parte D están cubiertos
--------------------	---

El plan cuenta con una *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. **Para abreviar, la denominamos la Lista de medicamentos** en esta *Evidencia de cobertura*.

Los medicamentos de esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista cumple con los requisitos de Medicare y fue aprobada por Medicare.

Los medicamentos de la Lista de medicamentos son solo los que están cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubriremos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos del plan, siempre y cuando siga las otras normas de cobertura explicadas en este capítulo y el medicamento se use para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso del medicamento que cumpla con *uno* de los siguientes requisitos:

- Esté aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual se ha recetado.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

- O bien, esté respaldado por ciertas referencias, como la American Hospital Formulary Service Drug Information y el sistema de información DRUGDEX Micromedex.

La Lista de medicamentos incluye medicamentos de marca, medicamentos genéricos y productos biológicos (que incluyen biosimilares).

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende con el nombre de una marca comercial propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son medicamentos que son más complejos que los medicamentos típicos. En la Lista de medicamentos, cuando nos referimos a medicamentos, puede tratarse de un medicamento o de un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas que se denominan biosimilares. Por lo general, los medicamentos genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca o el producto biológico original, pero suelen ser más económicos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, según la ley estatal, pueden sustituirse por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una receta nueva, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituirse por medicamentos de marca.

Consulte el Capítulo 12 para conocer las definiciones de los tipos de medicamentos que pueden estar incluidos en la Lista de medicamentos.

Medicamentos sin receta

Nuestro plan también cubre ciertos medicamentos de venta sin receta. Algunos medicamentos de venta sin receta son menos costosos que los medicamentos recetados y funcionan igual de bien. Para obtener más información, llame a Servicios a los Miembros.

¿Qué *no* se incluye en la Lista de medicamentos?

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos. (Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en la Lista de medicamentos. En algunos casos, puede obtener un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos. (Consulte el Capítulo 9 para obtener más información).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 3.2 ¿Cómo puede averiguar si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos?

Hay cuatro formas de averiguarlo e incluyen lo siguiente:

1. Consulte la Lista de medicamentos más reciente que proporcionamos de manera electrónica.
2. Visite el sitio web del plan (ProCareAdvantagePlan.com). La Lista de medicamentos del sitio web siempre es la más actualizada.
3. Llame a Servicios a los Miembros para averiguar si un medicamento en particular está en la Lista de medicamentos del plan o para solicitar una copia de la lista.
4. Use la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan (ProCareAdvantagePlan.com o llamando a Servicios a los Miembros). Con esta herramienta puede buscar medicamentos en la Lista de medicamentos para ver una estimación de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la Lista de medicamentos que podrían tratar la misma afección.

SECCIÓN 4 Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para ciertos medicamentos recetados, hay normas especiales que restringen cómo y cuándo los cubre el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para recomendarle a usted y a su proveedor el uso de los medicamentos de la manera más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que toma o que desea tomar, consulte la Lista de medicamentos.

Si un medicamento seguro y de bajo costo funcionará médicamente como un medicamento de mayor costo, las normas del plan están diseñadas para recomendarle a usted y a su proveedor el uso de esa opción de menor costo.

Tenga en cuenta que, en ocasiones, un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden variar según la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de cuidado médico, y pueden aplicarse diferentes restricciones o costos compartidos a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg en comparación con 100 mg, uno por día en comparación con dos por día, tableta en comparación con líquido).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones?

Las siguientes secciones le brindan más información acerca de los tipos de restricciones que usamos para ciertos medicamentos.

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Comuníquese con Servicios a los Miembros para obtener información sobre lo que usted o su proveedor deberán hacer para obtener cobertura para el medicamento. **Si desea que anulemos la restricción, tendrá que utilizar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción.** Podemos no estar de acuerdo en eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9).

Cómo obtener la aprobación del plan por adelantado

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la autorización del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se establece para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso apropiado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, es posible que el plan no cubra el medicamento.

Cómo probar un medicamento diferente primero

Este requisito le recomienda que pruebe un medicamento menos costoso, pero generalmente tan eficaz antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección médica, el plan puede solicitar que primero pruebe el medicamento A. Si el medicamento A no le funciona, entonces el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero otro medicamento se denomina **terapia escalonada**.

Límites de cantidad

Para determinados medicamentos, limitamos la cantidad de medicamento que puede obtener cada vez que surte su receta. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una píldora por día de un medicamento determinado, podemos limitar la cobertura para su receta a no más de una píldora por día.

SECCIÓN 5 ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto como usted desearía?

Sección 5.1 Existen medidas que puede tomar si su medicamento no está cubierto como usted desearía

En algunas situaciones, usted está tomando un medicamento recetado, o uno que usted y su proveedor creen que debería tomar, que no está en nuestro formulario o que está en nuestro formulario con restricciones. Por ejemplo:

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto, o quizás una versión genérica del medicamento esté cubierta, pero la versión de marca que desea tomar no lo está.
- El medicamento está cubierto, pero hay normas o restricciones adicionales sobre la cobertura para ese medicamento, como se explica en la Sección 4.
- Hay algunas cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera que usted querría que lo estuviera. **Si el medicamento no está en la Lista de medicamentos o si está restringido, consulte la Sección 5.2 para obtener información sobre lo que puede hacer.**

Sección 5.2	¿Qué puede hacer si su medicamento no figura en la Lista de medicamentos o si el medicamento tiene algún tipo de restricción?
--------------------	--

Si su medicamento no está en la Lista de medicamentos o está restringido, esto es lo que puede hacer:

- Puede obtener un suministro temporal del medicamento.
- Puede cambiarlo por otro medicamento.
- Puede solicitar una **excepción** y solicitar al plan la cobertura del medicamento o la anulación de las restricciones del medicamento.

Puede obtener un suministro temporal

En determinadas circunstancias, el plan debe proporcionarle un suministro temporal de un medicamento que ya está tomando. Este suministro temporal le da tiempo para consultar con su proveedor acerca del cambio.

Para calificar para un suministro temporal, el medicamento que ha estado tomando **ya no debe estar en la Lista de medicamentos del plan, o BIEN, ahora tiene algún tipo de restricción.**

- **Si usted es un nuevo miembro**, cubriremos un suministro temporal del medicamento durante los primeros **90 días** de su membresía en el plan.
- **Si usted estuvo en el plan el año pasado**, cubriremos un suministro temporal del medicamento durante los primeros **90 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será por un máximo de 31 días. Si su receta está indicada para menos días, permitiremos obtener varias veces el medicamento hasta llegar a un suministro máximo de 31 días de medicamento. El medicamento debe resurtirse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la farmacia de cuidado a largo plazo puede proporcionarle el medicamento en menores cantidades por vez para evitar el uso indebido).

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

- **Para aquellos miembros que han sido parte del plan durante más de 90 días, son residentes en un centro de atención a largo plazo y necesitan un suministro de inmediato:**

Cubriremos un suministro de emergencia para 31 días de un medicamento en particular o menos si su receta está indicada para menos días. Esto es complementario al suministro temporal mencionado anteriormente.

- Le proporcionaremos un suministro de transición único para 31 días por medicamento, que cubrirá un suministro temporal si tiene un cambio en sus medicamentos debido a un cambio en el nivel de atención. Un cambio en el nivel de atención puede incluir lo siguiente:
 - Entrar o salir de un centro de atención a largo plazo (LTC)
 - Ser dado de alta de un hospital a un domicilio
 - Finalizar una estadía en un centro de enfermería especializada de la Parte A de Medicare
 - Renunciar al estado de hospicio y volver a los beneficios estándar de Medicare
 - Finalizar una estadía en un centro de LTC y regresar a su hogar
 - Ser dado de alta de un hospital psiquiátrico con un régimen farmacológico altamente individualizado

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a Servicios a los Miembros.

Durante el tiempo que esté utilizando el suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se termine dicho suministro. Tiene dos opciones:

1) Puede cambiarlo por otro medicamento

Hable con su proveedor sobre si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que tenga el mismo efecto en usted. Puede llamar a Servicios a los Miembros y solicitar una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esa lista puede ayudarle a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda funcionar para usted.

2) Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitar al plan que haga una excepción y cubra el medicamento de la manera que usted desearía. Si su proveedor confirma que usted tiene razones médicas que justifican la solicitud de una excepción, su proveedor puede ayudarle a solicitar una excepción. Por ejemplo, puede solicitar al plan que cubra un medicamento aunque no esté en la Lista de medicamentos del plan. O bien puede solicitar al plan que haga una excepción y que cubra el medicamento sin restricciones.

Si es un miembro actual y uno de los medicamentos que toma se eliminará del formulario o tendrá algún tipo de restricción para el próximo año, le informaremos cualquier cambio antes

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

del año nuevo. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta dentro de las 72 horas posteriores a que recibamos su solicitud (o la declaración de respaldo de su médico). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, en la Sección 6.4 del Capítulo 9 se le indica qué hacer. En esta sección se explican los procedimientos y plazos que ha establecido Medicare para asegurarse de que su solicitud se maneje en forma inmediata y justa.

SECCIÓN 6 ¿Qué sucede si cambia la cobertura de alguno de sus medicamentos?

Sección 6.1	La Lista de medicamentos puede cambiar a lo largo del año
--------------------	--

La mayoría de los cambios en la cobertura para medicamentos tienen lugar al comienzo de cada año (1 de enero). Sin embargo, durante el año, el plan puede hacer algunos cambios en la Lista de medicamentos. Por ejemplo, el plan podría realizar lo siguiente:

- **Agregar o quitar medicamentos de la Lista de medicamentos.**
- **Agregue o elimine una restricción de cobertura para un medicamento.**
- **Sustituir un medicamento de marca por una versión genérica.**
- **Sustituir un producto biológico original por una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

Debemos cumplir con los requisitos de Medicare antes de cambiar la Lista de medicamentos del plan.

Consulte el Capítulo 12 para conocer definiciones de los tipos de medicamentos analizados en este capítulo.

Sección 6.2	¿Qué sucede si hay cambios en la cobertura de un medicamento que está tomando?
--------------------	---

Información sobre cambios en la cobertura para medicamentos

Cuando se producen cambios en la Lista de medicamentos, publicamos información en nuestro sitio web sobre esos cambios. También actualizamos nuestra Lista de medicamentos en línea regularmente. En esta sección, se describen los tipos de cambios que podemos realizar en la Lista de medicamentos y cuándo recibirá un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que está tomando.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Cambios que podemos hacer en la Lista de medicamentos que le afecten durante el año actual del plan

- **Agregar nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar inmediatamente o realizar cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
 - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar inmediatamente un medicamento similar de la Lista de medicamentos, mover el medicamento a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento tendrá las mismas o menos restricciones.
 - Solo realizaremos estos cambios inmediatos si añadimos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o añadimos determinadas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
 - Podemos realizar estos cambios inmediatamente y comunicárselo más tarde, incluso si está tomando el medicamento que eliminaremos o modificaremos. Si está tomando el medicamento similar en el momento en que hagamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos hecho.
- **Agregar nuevos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos con previo aviso.**
 - Al agregar otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de medicamentos, moverlo a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La versión del medicamento que agreguemos tendrá las mismas o menos restricciones.
 - Solo realizaremos estos cambios si añadimos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o añadimos determinadas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
 - Le informaremos al menos 30 días antes de hacer el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido de 30 días de la versión del medicamento que esté tomando.
- **Eliminar medicamentos no seguros y otros medicamentos en la Lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
 - A veces, un medicamento puede considerarse no seguro o retirarse del mercado por otro motivo. Si esto sucede, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si está tomando ese medicamento, se lo informaremos después de que realicemos el cambio.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

- **Hacer otros cambios a los medicamentos en la Lista de medicamentos.**

- Es posible que hagamos otros cambios una vez que el año haya comenzado y que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, nos basamos en las advertencias de la FDA o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
- Le informaremos al menos 30 días antes de hacer estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido adicional de 30 días del medicamento que esté tomando.

Si realizamos alguno de estos cambios en alguno de los medicamentos que está tomando, hable con su médico acerca de las opciones que más le convendrían, incluido el cambio a un medicamento diferente para tratar su afección, o solicitar una decisión de cobertura para satisfacer las nuevas restricciones del medicamento que está tomando. Usted y la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos una excepción para que sigamos cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que ha estado tomando. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

Cambios en la Lista de medicamentos que no le afectan durante el año actual del plan

Podemos hacer ciertos cambios en la Lista de medicamentos que no se han descrito anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará a usted si está tomando el medicamento cuando se realice el cambio; sin embargo, estos cambios probablemente le afectarán a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

En general, los cambios que no le afectarán durante el año actual del plan son los siguientes:

- Pusimos una nueva restricción para el uso de su medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la Lista de medicamentos.

Si se produce alguno de estos cambios en un medicamento que está tomando (excepto si se retira del mercado, un medicamento genérico sustituye a un medicamento de marca u otro cambio indicado en las secciones anteriores), el cambio no afectará a su uso ni a lo que paga como su parte del costo hasta el 1 de enero del próximo año.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año actual del plan. Deberá consultar la Lista de medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista está disponible durante el período de inscripción abierta) para ver si hay algún cambio en los medicamentos que está tomando y que le afectarán durante el próximo año del plan.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D**SECCIÓN 7 ¿Qué tipos de medicamentos *no* cubre el plan?****Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos**

En esta sección, se describen los tipos de medicamentos con receta que se excluyen. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

Si recibe algún medicamento que esté excluido, deberá pagarlo usted mismo. Si usted apela y el medicamento solicitado se considera que no está excluido de la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9).

A continuación, se mencionan tres normas generales sobre los medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubrirán a través de la Parte D:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto por la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso *fuera de indicación* cuando el uso no está respaldado por ciertas referencias, como la American Hospital Formulary Service Drug Information y el sistema de información DRUGDEX Micromedex. El uso *fuera de indicación* es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos.

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare:

- Medicamentos no recetados (también denominados medicamentos de venta libre).
- Medicamentos para promover la fertilidad.
- Medicamentos utilizados para aliviar la tos o los síntomas del resfriado
- Medicamentos utilizados con fines cosméticos o para promover el crecimiento del cabello.
- Vitaminas y productos minerales recetados, excepto las vitaminas prenatales y preparaciones de flúor.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios cuyo fabricante pretenda exigir como condición de venta que los exámenes asociados o servicios de monitoreo se compren exclusivamente al fabricante.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Si recibe “Beneficio Adicional” para pagar sus medicamentos con receta, el programa de “Beneficio Adicional” no pagará los medicamentos que, por lo general, no cubre. Sin embargo, si tiene cobertura para medicamentos a través de Medicaid, su programa Medicaid estatal puede cubrir algunos medicamentos recetados que no suelen estar cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa Medicaid de su estado para determinar qué cobertura para medicamentos puede estar disponible para usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto para Medicare en la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 Surtido de una receta

Sección 8.1	Proporcione su información de membresía
--------------------	--

Para surtir su receta, proporcione su información de afiliación al plan, que se encuentra en su tarjeta de afiliación, en la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red facturará automáticamente al plan la parte que *nos* corresponde del costo de sus medicamentos. Usted le deberá pagar a la farmacia su parte del costo cuando recoja el medicamento recetado.

Sección 8.2	¿Qué sucede si usted no tiene su información de membresía?
--------------------	---

Si no tiene a mano su información de afiliación al plan en el momento de surtir su receta, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedir a la farmacia que busque su información de inscripción del plan.

Si la farmacia no recibe la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo recoja**. (Puede solicitar que le reembolsemos la parte que nos corresponde. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso al plan).

SECCIÓN 9 Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales

Sección 9.1	¿Qué sucede si está en un hospital o centro de atención de enfermería especializada y el plan cubre su estadía?
--------------------	--

Si ingresa en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada para una estadía cubierta por el plan, generalmente cubriremos el costo de los medicamentos con receta durante su estadía. Una vez que reciba el alta del hospital o centro de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos recetados, siempre y cuando los medicamentos cumplan con todas nuestras normas para la cobertura descritas en este capítulo.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 9.2 ¿Qué sucede si reside en un centro de atención a largo plazo (LTC)?

Por lo general, un centro de cuidado a largo plazo (LTC) (como un hogar de ancianos) tiene su propia farmacia, o usa una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos con receta a través de la farmacia del centro o de la que utiliza, siempre y cuando sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de farmacias* (ProCareAdvantagePlan.com) para averiguar si la farmacia del centro de LTC o aquella que utiliza es parte de nuestra red. Si no es así, o si necesita más información o asistencia, comuníquese con Servicios a los Miembros. Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir periódicamente sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

¿Qué sucede si usted reside en un LTC y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de medicamentos o está restringido de alguna manera?

Consulte la Sección 5.2 sobre un suministro temporal o de emergencia.

Sección 9.3 ¿Qué sucede si también recibe cobertura de medicamentos de un empleador o de un grupo de jubilados?

Si actualmente tiene otra cobertura para medicamentos con receta a través de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge, o pareja de hecho), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. Este puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura para medicamentos recetados actual con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de empleado o grupo de jubilados, la cobertura para medicamentos que le brindemos será *secundaria* a la cobertura de su grupo. Eso significa que su cobertura grupal pagaría en primer lugar.

Nota especial sobre la cobertura acreditable:

Cada año, su empresa o grupo de jubilados debe enviarle un aviso en el que se le informa si su cobertura de medicamentos con receta para el próximo año calendario es válida.

Si la cobertura del plan grupal es válida, significa que el plan tiene una cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare.

Guarde este aviso sobre la cobertura acreditable porque es posible que lo necesite más adelante. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye cobertura de medicamentos de la Parte D, es posible que necesite estos avisos para demostrar que ha mantenido una cobertura válida. Si no recibió el aviso de cobertura acreditable, solicite una copia al administrador de beneficios de su empleador o del plan de jubilados, o bien al empleador o sindicato.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 9.4 ¿Qué sucede si se encuentra en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare?

Centro para enfermos terminales y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si usted está inscrito en un centro de cuidados paliativos de Medicare y requiere ciertos medicamentos (por ejemplo, medicamentos contra las náuseas, laxantes, un analgésico o un ansiolítico) que no están cubiertos por su centro de cuidados paliativos porque no se relacionan con su enfermedad terminal ni sus afecciones relacionadas, nuestro plan debe ser notificado por la persona autorizada a darle recetas o por su centro de cuidados paliativos de que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrirlo. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, pida a su proveedor de cuidados paliativos o a la persona autorizada a dar recetas que le envíen una notificación antes de que surtan la receta.

En caso de que usted revoque su elección de centro para enfermos terminales o que le den el alta del centro para enfermos terminales, nuestro plan debe cubrir sus medicamentos como se explica en este documento. Para evitar demoras en una farmacia cuando finaliza su beneficio de cuidados paliativos de Medicare, lleve la documentación a la farmacia para verificar su revocación o alta.

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos

Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos de forma segura

Llevamos a cabo revisiones sobre los usos de medicamentos para nuestros miembros para ayudarles a asegurarse de que estén recibiendo un cuidado seguro y adecuado.

Realizamos una revisión cada vez que usted surte una receta. También revisamos nuestros registros en forma regular. Durante estas revisiones, buscamos posibles problemas, como los siguientes:

- Posibles errores en los medicamentos.
- Medicamentos que pueden no ser necesarios porque está tomando otro medicamento similar para tratar la misma afección.
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados debido a su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían perjudicarle si los toma al mismo tiempo.
- Recetas para medicamentos que tienen ingredientes a los que usted es alérgico.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que está tomando.
- Cantidades no seguras de medicamentos opiáceos para el dolor.

Si detectamos un posible problema en su uso de los medicamentos, colaboraremos con su proveedor para corregir el problema.

Sección 10.2 Programa de administración de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a utilizar de forma segura sus medicamentos opioides

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen de manera segura los opioides recetados y otros medicamentos que, con frecuencia, se usan indebidamente. Este programa se llama Programa de administración de medicamentos (DMP). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varias personas autorizadas a dar recetas o farmacias, o si recientemente tuvo una sobredosis de opioides, podemos hablar con las personas autorizadas a dar recetas para asegurarnos de que el uso de sus medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Si, al trabajar con las personas autorizadas a dar recetas, decidimos que el uso de opioides o benzodiazepinas recetados puede no ser seguro para usted, podemos limitar la forma en que puede obtener esos medicamentos. Si le colocamos en nuestro plan DMP, es posible que las limitaciones sean las siguientes:

- Requerirle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiazepinas en determinadas farmacias.
- Requerirle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiazepinas de una determinada persona autorizada a dar recetas.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepinas que le cubriremos.

Si decidimos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En la carta se le indicará si le limitaremos la cobertura de estos medicamentos, o si se le exigirá que obtenga las recetas para estos medicamentos solo de una persona autorizada a dar recetas o de una farmacia específica. Tendrá la oportunidad de indicarnos qué personas autorizadas a dar recetas o farmacias prefiere usar y cualquier otra información que considere importante que conozcamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta para confirmar la limitación. Si considera que hemos cometido un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y la persona a darle recetas tienen derecho a apelar. Si apela, revisaremos su caso y le comunicaremos una nueva decisión. Si continuamos denegándole alguna parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, enviaremos su caso automáticamente a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Para obtener información sobre cómo solicitar una apelación, consulte el Capítulo 9.

No se le incluirá en nuestro DMP si padece determinadas afecciones médicas, como dolores relacionados con el cáncer o anemia falciforme, si recibe cuidados paliativos o terminales o si vive en un centro de atención a largo plazo.

Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 10.3 Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se denomina Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para nosotros para asegurarnos de que nuestros miembros aprovechen al máximo los medicamentos que toman.

Algunos miembros que tienen determinadas enfermedades crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de costos de medicamentos, o que están en un DMP para ayudarles a usar sus opioides de forma segura, pueden obtener los servicios de un Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM). Si reúne los requisitos para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud llevarán a cabo una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, los costos y cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos recetados y de venta sin receta. Recibirá un resumen por escrito con una lista de cosas recomendadas que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma y cuándo, y por qué los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de los medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre la lista de cosas y medicamentos recomendados. Lleve el resumen con usted a su consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de cuidado médico. Además, mantenga su lista de medicamentos al día y con usted (por ejemplo, con su identificación) en caso de que vaya al hospital o a la sala de emergencias.

Si contamos con un programa que se ajuste a sus necesidades, automáticamente le inscribiremos en él y le enviaremos información. Si decide no participar, avísenos y le retiraremos. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, llame a Servicios a los Miembros.

CAPÍTULO 6:

*Lo que le corresponde pagar
por los medicamentos
con receta de la Parte D*

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

¿Actualmente está recibiendo ayuda para pagar sus medicamentos?

Si usted participa en un programa que le ayuda a pagar sus medicamentos, **es posible que haya información sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D en esta Evidencia de cobertura que no se aplique a su caso.** Le enviamos un inserto aparte, que se denomina *Evidence of Coverage Rider for People Who Get “Extra Help” Paying for Prescription Drugs (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben el “Beneficio Adicional” para pagar los medicamentos recetados)* (también conocida como *Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos* o *Cláusula adicional LIS*), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no tiene este inserto, llame a Servicios a los Miembros y solicite la *Cláusula adicional LIS*.

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Utilice este capítulo junto con la otra documentación que explica la cobertura para medicamentos

Este capítulo se centra en lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D. Para simplificar las cosas, en este capítulo usamos el término “medicamento” en el sentido de un medicamento recetado de la Parte D. Como se explica en el Capítulo 5, no todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D; algunos medicamentos están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos de la cobertura de Medicare por ley.

Para comprender la información sobre el pago, debe saber qué medicamentos están cubiertos, dónde surtir sus recetas y qué normas cumplir cuando obtiene sus medicamentos cubiertos. En las Secciones 1 y 4 del Capítulo 5 se explican estas reglas. Cuando utiliza la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan para buscar la cobertura para medicamentos (consulte la Sección 3.3 del Capítulo 5), el costo que se muestra en “tiempo real” significa que el costo que consulte en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar un valor estimativo de los gastos de bolsillo que se prevé que pague. También puede obtener la información proporcionada por la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando a Servicios a los Miembros.

Sección 1.2 Tipos de gastos de su bolsillo que puede pagar por los medicamentos cubiertos

Existen diferentes tipos de gastos de bolsillo para los medicamentos de la Parte D. El monto que paga por un medicamento se denomina **costo compartido** y hay tres maneras en las que se le puede solicitar que pague.

- El **deducible** es el monto que paga por los medicamentos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que le corresponde.
- El **copago** es un monto fijo que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.
- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 1.3 Cómo Medicare calcula sus gastos de bolsillo

Medicare tiene normas sobre qué se considera y qué *no* se tiene en cuenta para sus gastos de bolsillo. Estas son las normas que debemos cumplir para mantener un seguimiento de sus gastos de bolsillo.

Estos pagos se incluyen en sus gastos de bolsillo.

Sus gastos de bolsillo incluyen los pagos que se mencionan a continuación (siempre y cuando correspondan a medicamentos cubiertos de la Parte D y usted haya cumplido con las normas para la cobertura para medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que paga por los medicamentos cuando se encuentra en las siguientes etapas de pago de medicamentos:
 - La etapa del deducible
 - La etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de otro plan de medicamentos recetados de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.

Es importante quién paga:

- Si usted **mismo** hace estos pagos, se incluyen en sus gastos de bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* en los costos que paga de su bolsillo si **otras personas u organizaciones** los efectúan en su nombre. Esto incluye los pagos por sus medicamentos realizados por un amigo o familiar, por la mayoría de las organizaciones benéficas, por programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, por el Programa estatal de asistencia farmacéutica que reúna los requisitos de Medicare, por planes de salud del empleador o sindicato, TRICARE, o por el Servicio de Salud Indígena. También se incluyen los pagos realizados por el Programa de “Beneficio Adicional” de Medicare.

Paso a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o quienes pagan en su nombre) haya pagado un total de \$2,000 en gastos de bolsillo dentro del año calendario, pasará de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

Estos pagos no se incluyen en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **no incluyen** ninguno de estos tipos de pagos:

- Su prima mensual.
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que nuestro plan no cubre.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no sean de la Parte D, incluidos los medicamentos con receta cubiertos por la Parte A o la Parte B, y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos que usted realiza por medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos por sus medicamentos que realiza la Administración de Salud de Veteranos (VA).
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos con receta (por ejemplo, compensación laboral).
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos en virtud del Programa de descuentos del fabricante.

Recordatorio: si cualquier otra organización, como las que se mencionan anteriormente, paga parte o la totalidad de sus gastos de bolsillo por los medicamentos, debe informar a nuestro plan llamando a Servicios a los Miembros.

¿Cómo se puede mantener un seguimiento de sus gastos de bolsillo?

- **Nosotros le ayudaremos.** El informe *de la Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D* que recibe incluye el monto actual de sus gastos de bolsillo. Cuando este monto alcance los \$2,000, en este informe se le indicará que ha pasado de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2, se explica qué puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Lo que pague por un medicamento dependerá de la etapa de pago de medicamentos en la que se encuentre cuando lo reciba

Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)?

Hay tres **etapas de pago de medicamentos** para su cobertura para medicamentos recetados con ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP). El monto que usted paga depende de la etapa en la que se encuentra cuando surte o resurte un medicamento. Puede ver los detalles de cada etapa en las Secciones 4 a 6 de este capítulo. Las etapas son las siguientes:

Etapa 1: Etapa del deducible anual

Etapa 2: Etapa de cobertura inicial

Etapa 3: Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 3 Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y la etapa de pago en la que se encuentra

Sección 3.1 Le enviamos un resumen mensual llamado *Explicación de beneficios de la Parte D* (la *EOB de la Parte D*)

Nuestro plan hace un seguimiento de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que usted ha hecho cuando surte o resurte sus recetas en la farmacia. De esta manera, podemos decirle cuándo ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente etapa. En particular, hay dos tipos de costos de los que hacemos un seguimiento:

- Llevamos un registro de cuánto ha pagado. A esto se lo denomina sus **gastos de bolsillo**. Esto incluye lo que pagó cuando recibe un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizados por familiares o amigos, y cualquier pago por sus medicamentos de “Beneficio Adicional” de Medicare, de un empleador o plan de salud sindical, TRICARE, Servicio de Salud Indígena, programas de asistencia de medicamentos contra el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas estatales de asistencia farmacéutica (SPAP).
- Llevamos un registro de los **costos totales de sus medicamentos**. Este es el total de todos los pagos realizados para sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Aquí encontrará lo que el plan pagó, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Si ha obtenido uno o más medicamentos con receta a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una *EOB de la Parte D*. La *Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D* incluye lo siguiente:

- **Información para ese mes.** En este informe se brindan los detalles de pago sobre las recetas que surtió durante el mes anterior. Se muestra el total de costos de los medicamentos, lo que el plan pagó y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** Esto se denomina información del año hasta la fecha. Se muestran los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde que comenzó el año.
- **Información sobre el precio del medicamento.** En esta información se mostrará el precio total del medicamento e información sobre los aumentos en el precio del primer surtido para cada reclamación de medicamentos de la misma cantidad.
- **Medicamentos alternativos disponibles a menor costo.** Esto incluirá información sobre otros medicamentos disponibles con costos compartidos menores para cada reclamación de medicamentos con receta, si corresponde.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D**Sección 3.2 Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre los pagos de sus medicamentos**

Para hacer un seguimiento de los costos de sus medicamentos y de los pagos que efectúa por estos, utilizamos los registros que recibimos de las farmacias. Usted puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Muestre su tarjeta de afiliación cada vez que surte una receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que sepamos sobre las recetas que está surtiendo y lo que está pagando.

Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos. Es posible que en ocasiones usted pague el costo total de un medicamento recetado. En estos casos, no obtendremos automáticamente la información que necesitamos para mantener un seguimiento de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a mantener un seguimiento de sus gastos de bolsillo, envíenos copias de sus recibos. **A continuación encontrará ejemplos de cuándo debe proporcionarnos copias de sus recibos de medicamentos:**

- Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o usando una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
- Cuando realiza un copago por los medicamentos que se proporcionan en virtud de un programa de asistencia del fabricante del medicamento para el paciente.
- Cuando haya comprado medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o en otras ocasiones en las que haya pagado el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
- Si le facturan un medicamento cubierto, puede solicitar a nuestro plan que pague la parte del costo que nos corresponde. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte la Sección 2 del Capítulo 7.

Envíenos la información sobre los pagos que terceros hayan realizado por usted. Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también se tienen en cuenta para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, en sus gastos de bolsillo se tienen en cuenta los pagos realizados por el Programa estatal de asistencia farmacéutica, el programa de asistencia de medicamentos contra el SIDA (ADAP), el Servicio de Salud Indígena y las organizaciones benéficas. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslo para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.

Revise el informe que le enviamos por escrito. Cuando reciba la *EOB de la Parte D*, analícela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si cree que falta algo o tiene preguntas, llámenos a Servicios a los Miembros. Asegúrese de guardar estos informes.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 4 Durante la Etapa del deducible, usted paga el costo total de sus medicamentos

La Etapa del deducible es la primera etapa de pago para su cobertura para medicamentos. Esta etapa comienza cuando surte su primera receta para el año. Cuando se encuentra en esta etapa de pago, **usted debe pagar el costo total de sus medicamentos** hasta que alcance el monto del deducible del plan, que es de \$590 para el año 2025. El deducible no se aplica a los productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y las vacunas para viajes. El **costo total** suele ser inferior al precio total habitual del medicamento, dado que nuestro plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos en las farmacias de la red.

Una vez que haya pagado \$590 por sus medicamentos, sale de la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

SECCIÓN 5 Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte

Sección 5.1 Lo que paga por el medicamento depende del medicamento en sí y de dónde lo obtiene

Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos recetados cubiertos y usted paga su parte (el monto de coseguro). La parte que le corresponde del costo variará de acuerdo con el medicamento y el lugar donde surta su receta.

Sus opciones de farmacia

El monto que paga por un medicamento depende del lugar donde lo surte:

- Una farmacia minorista de la red.
- Una farmacia que no está en la red del plan. Cubrimos las recetas surtidas en farmacias fuera de la red solo en ciertas situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para averiguar cuándo cubriremos una receta surtida en una farmacia fuera de la red.

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y el surtido de medicamentos recetados, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de farmacias* (ProCareAdvantagePlan.com) del plan.

Sección 5.2 Una tabla que muestra sus costos por un suministro para <i>un mes</i> de un medicamento
--

Durante la Etapa de cobertura inicial, la parte que le corresponde del costo de un medicamento cubierto será un coseguro.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

La parte que le corresponde del costo cuando obtiene un suministro para *un mes* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D:

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro para 30 días como máximo)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (un suministro para 31 días como máximo)	Costos compartidos fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro para 10 días como máximo)
Nivel			
Costo compartido de los medicamentos cubiertos	Coseguro del 25%	Coseguro del 25%	Coseguro del 25%

No pagará más de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.

Consulte la Sección 7 de este capítulo para obtener más información sobre el costo compartido para las vacunas de la Parte D.

Sección 5.3 Si su médico le receta un suministro para menos de un mes completo, es posible que no deba pagar el costo del mes completo

Normalmente, el monto que usted paga por un medicamento recetado cubre el suministro para un mes completo. Es posible que en algunos momentos, usted o su médico deseen que usted tenga un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando está probando un medicamento por primera vez). También puede pedirle a su médico que le recete y a su farmacéutico que le entregue un suministro para menos de un mes completo de sus medicamentos, si esto le ayuda a planificar mejor las fechas de resurtido de diferentes recetas.

Si recibe un suministro para menos de un mes completo de determinados medicamentos, no tendrá que pagar el suministro para el mes completo.

- Si es responsable de pagar un coseguro, paga un porcentaje del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, el costo será menor ya que el costo total del medicamento será menor.
- Si usted es responsable de un copago del medicamento, solo pagará la cantidad de días que recibe el medicamento en vez de un mes completo. Calcularemos el monto que paga por día por su medicamento (el costo compartido diario) y lo multiplicaremos por la cantidad de días del medicamento que recibe.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

Sección 5.4 Una tabla que muestra sus costos por un suministro a *largo plazo* (para 90 días como máximo) de un medicamento

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido). Un suministro a largo plazo es para 90 días como máximo.

En la siguiente tabla se muestra lo que usted paga cuando recibe un suministro a largo plazo de un medicamento.

La parte que le corresponde del costo cuando obtiene un suministro a *largo plazo* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D:

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro para 90 días como máximo)
Costo compartido de los medicamentos cubiertos	Coseguro del 25%

No pagará más de \$70 por un suministro para dos meses como máximo o \$105 por un suministro para tres meses como máximo de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos anuales que paga de su bolsillo alcancen los \$2,000

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales de su bolsillo alcancen los \$2,000. Luego pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

La EOB de la Parte D que reciba le ayudará a mantener un seguimiento de cuánto han gastado usted, el plan y cualquier otro tercero en su nombre durante el año. No todos los miembros alcanzarán el límite de gastos de bolsillo de \$2,000 en el año.

Le avisaremos si alcanza este monto. Si alcanza este monto, saldrá de la Etapa de cobertura inicial y pasará a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. Consulte la Sección 1.3 sobre cómo Medicare calcula sus gastos de bolsillo.

SECCIÓN 6 Durante la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D

Usted ingresa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo hayan alcanzado el límite de \$2,000 para el año calendario. Una vez que ingresa en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, permanecerá en esta etapa de pago hasta que finalice el año calendario.

- Durante esta etapa de pago, no debe pagar nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 7 Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos sin costo para usted, incluso si no ha pagado su deducible. Consulte la Lista de medicamentos del plan o comuníquese con Servicios a los Miembros para obtener detalles de la cobertura y el costo compartido de vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D comprende dos partes:

- La primera parte de la cobertura es el costo de **la vacuna en sí**.
- La segunda parte de la cobertura es para el costo de la **administración de la vacuna**. (A veces se le denomina administración de la vacuna).

Los costos de una vacuna de la Parte D dependen de tres cosas:

1. Si la vacuna está recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (ACIP).

- La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos están recomendadas por el ACIP y no tienen costo para usted.

2. Dónde obtiene la vacuna.

- La vacuna en sí puede dispensarse en una farmacia o proporcionarse en el consultorio del médico.

3. Quién le administrará la vacuna.

- Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. Como alternativa, un proveedor puede administrarla en el consultorio del médico.

Lo que paga en el momento en que se le administra la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias y la **etapa de pago de medicamentos** en la que se encuentre.

- A veces, cuando usted se vacuna, tiene que pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor que le administra la vacuna. Puede solicitar a nuestro plan el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total de lo que pagó.
- Otras veces, cuando recibe una vacuna, solo pagará la parte que le corresponde del costo de su beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no pagará nada.

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D

A continuación, presentamos tres ejemplos de formas en que podría recibir la vacuna de la Parte D.

Situación 1: La vacuna de la Parte D se le administra en la farmacia de la red. (La disponibilidad de esta opción depende del lugar donde usted viva. En algunos estados no se permite que en las farmacias se administren ciertas vacunas).

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no pagará nada.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro por la vacuna en sí, que incluye el costo de la administración de la vacuna.
- Nuestro plan paga el resto de los costos.

Situación 2: La vacuna de la Parte D se le administra en el consultorio del médico.

- Cuando reciba la vacuna, es posible que deba pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor que se la administra.
- Luego, puede solicitar a nuestro plan que pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos el coseguro de la vacuna (incluida la administración).

Situación 3: Usted compra la vacuna de la Parte D en la farmacia de la red y, luego, la lleva al consultorio de su médico, donde se le administrará.

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no pagará nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo total por este servicio.
- Luego, puede solicitar a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo mediante los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó.

CAPÍTULO 7:

*Cómo solicitarnos que paguemos
la parte que nos corresponde
de una factura que usted recibió
en concepto de servicios médicos
o medicamentos cubiertos*

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando obtiene cuidado médico o un medicamento recetado, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, es posible que se dé cuenta de que ha pagado más de lo que pensaba que debía pagar según las normas de cobertura del plan o puede recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (a la acción de devolver el dinero a menudo se le denomina reembolso). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por el plan. Es posible que haya plazos que debe cumplir para recibir el reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

Es posible que también haya veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total del cuidado médico que recibió o, posiblemente, por más de la parte del costo compartido que le corresponde, como se detalló en este documento. Primero intente resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en vez de pagarla. Nosotros analizaremos la factura y decidiremos si debemos cubrir los servicios. Si decidimos que debemos cubrir los servicios, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarlo, le informaremos al proveedor. Nunca debe pagar más de los costos compartidos permitidos por el plan. Si este proveedor tiene contrato, usted tiene derecho a recibir tratamiento.

A continuación, presentamos ejemplos de situaciones en las cuales es posible que deba solicitar a nuestro plan que realice un reembolso o pague una factura que ha recibido:

1. Cuando recibe cuidado médico de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan

Fuera del área de servicio, puede recibir servicios de emergencia o de urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que el proveedor forme parte de nuestra red o no. En estos casos,

- Usted solo tiene la responsabilidad de pagar la parte que le corresponde del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Los proveedores de emergencia tienen la obligación legal de proporcionar cuidado de emergencia. Si usted paga el monto total en el momento en que recibe el cuidado, pida que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Es posible que reciba una factura del proveedor en la que se solicita el pago que usted considera que no debe. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
 - Si se le adeuda dinero al proveedor, nosotros le pagaremos al proveedor directamente.
 - Si ya ha pagado más de la parte que le corresponde del costo del servicio, determinaremos cuánto tenemos que pagarle y le reembolsaremos la parte del costo que nos corresponde.

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

2. Cuando un proveedor de la red le envía una factura que usted considera que no debe pagar

Los proveedores dentro de la red siempre deben facturar al plan directamente y solicitarle a usted que pague únicamente la parte del costo que le corresponde. Sin embargo, a veces, cometen errores y le solicitan que pague más de la parte que le corresponde.

- Usted solo debe pagar el monto de costo compartido que le corresponde cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, lo que se denomina facturación de saldos. Esta protección (que nunca paga más que el monto de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor dentro de la red cuyo monto usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya ha pagado una factura a un proveedor dentro de la red, pero considera que ha pagado demasiado, envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado y solicítenos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que pagó y la cantidad que debe de acuerdo con el plan.

3. Si está inscrito retroactivamente en nuestro plan

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Esto significa que el primer día de su inscripción ya ha pasado. La fecha de la inscripción puede incluso ser del año anterior).

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo los medicamentos o servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de los costos. Deberá enviarnos la documentación correspondiente, como los recibos y las facturas para que gestionemos el reembolso.

4. Cuando utiliza una farmacia fuera de la red para obtener un medicamento recetado

Si acude a una farmacia fuera de la red, es posible que la farmacia no pueda enviarnos la reclamación directamente. Si esto sucede, usted deberá pagar el costo total de su receta.

Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos las farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para analizar estas circunstancias. Es posible que no le reembolsemos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

5. Cuando paga el costo total de un medicamento recetado porque no lleva con usted su tarjeta de miembro del plan

Si no lleva con usted su tarjeta de afiliación al plan, puede solicitarle a la farmacia que llame al plan o que busque su información de inscripción del plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener la información sobre la inscripción que necesita de inmediato, es posible que deba pagar usted mismo el costo total del medicamento recetado.

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior al precio negociado del medicamento recetado.

6. Cuando paga el costo total de un medicamento recetado en otras situaciones

Es posible que usted pague el costo total de la receta porque se da cuenta de que, por algún motivo, el medicamento no está cubierto.

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la Lista de medicamentos del plan o podría tener un requisito o una restricción que usted no conocía o que no cree que debería aplicarse a usted. Si decide comprar el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar el costo total de dicho medicamento.
- Guarde el recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso. En algunas situaciones, es posible que debamos obtener más información de su médico para reembolsarle la parte del costo que nos corresponde. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior al precio negociado del medicamento recetado.

Todos los ejemplos anteriores corresponden a tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si denegamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9 de este documento se incluye información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió

Puede solicitarnos que le reembolsemos mediante el envío de una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de cualquier pago que haya efectuado. Es buena idea que haga una copia de su factura y sus recibos para sus registros.

Para asegurarse de que nos está brindando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar el formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- No es necesario que utilice el formulario, pero nos será útil para procesar la información de manera más rápida.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (ProCareAdvantagePlan.com) o llame a Servicios a los Miembros y pida el formulario.

Envíenos su solicitud de pago junto con las facturas o recibos pagados a esta dirección:

Dirección para solicitudes de pago de la Parte C (reclamaciones médicas):

ProCare Advantage
PO Box 815
Glen Burnie, MD 21060-0815

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

Dirección para solicitudes de pago de la Parte D (reclamaciones de medicamentos recetados):

Reclamaciones manuales de la Parte D de ProCare Advantage
PO Box 1039
Appleton, WI 54912-1039

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no

Sección 3.1	Comprobamos si debemos cubrir el servicio o el medicamento y cuánto debemos
--------------------	--

Cuando recibamos su solicitud de pago, le haremos saber si necesitamos que nos proporcione información adicional. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que el cuidado médico o el medicamento están cubiertos y usted cumplió con todas las normas, pagaremos la parte que nos corresponde del costo. La parte que nos corresponde del costo podría no ser el monto total que pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es mayor que el precio negociado). Si ya ha pagado por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Si aún no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que el cuidado médico o el medicamento *no* están cubiertos o que usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Le enviaremos una carta en la que se le explican las razones por las que no le enviamos el pago y su derecho a apelar esa decisión.

Sección 3.2	Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en parte, el cuidado médico o el medicamento, puede presentar una apelación
--------------------	--

Si cree que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o el monto que pagamos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está solicitando que modifiquemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal que consta de procedimientos detallados y plazos importantes. Para obtener información sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 9 de este documento.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan

Sección 1.1	Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y coherente con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas además de español, en braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos, etc.)
--------------------	---

Su plan tiene la obligación de garantizar que todos los servicios de carácter médico y no médico se proporcionen teniendo en cuenta la diversidad cultural y sean accesibles para todas las personas inscritas, incluidas aquellas con conocimientos limitados de inglés, capacidad de lectura limitada, discapacidad auditiva o personas de diverso origen cultural o étnico. Algunas de las formas en que el plan cumple con el requisito de accesibilidad a los servicios incluyen, entre otras, servicios de traducción e interpretación, mensajes de teletipo o TTY (aparato telegráfico que permite transmitir directamente un mensaje por texto).

Nuestro plan cuenta con servicios gratuitos de interpretación disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos brindarle información en formato Braille, en letra de mayor tamaño o en otros formatos alternativos si lo necesita, sin costo. Tenemos la obligación de brindarle la información sobre los beneficios del plan de una manera que sea accesible y adecuada para usted. Para recibir información de nosotros de una manera conveniente, llame a Servicios a los Miembros.

Nuestro plan tiene la obligación de ofrecerles a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en el cuidado de la salud de la mujer dentro de la red para recibir servicios de cuidado médico de rutina y preventivo para la mujer.

Si no contamos con proveedores disponibles dentro de la red para una especialidad, el plan debe buscar proveedores fuera de la red para esa especialidad que le proporcionen el cuidado que usted necesita. En este caso, usted pagará solamente el costo compartido correspondiente a un servicio dentro de la red. Si no encuentra especialistas dentro de la red del plan que ofrezcan el servicio que usted necesita, llame al plan para que le proporcionen información dónde obtener este servicio con costo compartido dentro de la red.

Si tiene alguna dificultad para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, consultar a un especialista en el cuidado de la salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, llámenos para presentar una queja ante Servicios a los Miembros (al dorso de este documento encontrará impresos los números de teléfono). También puede presentar una queja ante Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Section 1.1	We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, in braille, in large print, or other alternate formats, etc.)
--------------------	--

Your plan is required to ensure that all services, both clinical and non-clinical, are provided in a culturally competent manner and are accessible to all enrollees, including those with limited English proficiency, limited reading skills, hearing incapacity, or those with diverse cultural and ethnic backgrounds. Examples of how a plan may meet these accessibility requirements include, but are not limited to: provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Member Services.

Our plan is required to give female enrollees the option of direct access to a women's health specialist within the network for women's routine and preventive health care services.

If providers in the plan's network for a specialty are not available, it is the plan's responsibility to locate specialty providers outside the network who will provide you with the necessary care. In this case, you will only pay in-network cost sharing. If you find yourself in a situation where there are no specialists in the plan's network that cover a service you need, call the plan for information on where to go to obtain this service at in-network cost sharing.

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialists or finding a network specialist, please call to file a grievance with Member Services (phone numbers are printed on the back cover of this booklet). You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

Sección 1.2	Debemos asegurarnos de que tenga acceso oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos
--------------------	--

Usted tiene derecho a elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) dentro de la red del plan para proporcionar y organizar sus servicios cubiertos. No requerimos que obtenga un referido para consultar con los proveedores de la red.

Usted tiene derecho a obtener citas y servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicho cuidado. También tiene derecho a que sus recetas sean surtidas o resurtidas en cualquier farmacia de nuestra red sin tener largas demoras.

Si cree que no está recibiendo su cuidado médico o sus medicamentos de la Parte D dentro de un plazo razonable, en el Capítulo 9 se le informa qué puede hacer.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información de salud personal**

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus registros médicos y su información de salud personal. Protegemos su información de salud personal según lo exigido por estas leyes.

- Su información de salud personal incluye la información personal que nos suministró cuando se inscribió en este plan, así como sus registros médicos y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y control sobre cómo se utiliza su información de salud. Le entregamos un aviso por escrito, que se denomina **Aviso sobre prácticas de privacidad**, en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Salvo en las circunstancias que se indican a continuación, si tenemos la intención de dar su información de salud a alguien que no le proporcione o pague su cuidado, *estamos obligados a obtener primero un permiso por escrito de usted o de alguien a quien haya dado poder legal para tomar decisiones por usted.*
- Hay ciertas excepciones que no nos exigen que obtengamos su autorización por escrito primero. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por ley.
 - Estamos obligados a divulgar información de salud a agencias gubernamentales que controlan la calidad de la atención.
 - Como usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, estamos obligados a proporcionar a Medicare su información de salud, incluida la información acerca de sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y reglamentos federales; normalmente, esto requiere que la información que identifica de forma única no se comparta.

Usted puede ver la información en sus registros y saber cómo ha sido compartida con otros

Usted tiene derecho a revisar sus registros médicos que tiene el plan y a obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer las copias. También tiene derecho a pedirnos que agreguemos información o corriamos sus registros médicos. Si usted nos pide hacer esto, trabajaremos con su proveedor de cuidado de la salud para decidir si los cambios deben realizarse.

Usted tiene derecho a saber la manera en que se ha compartido su información de salud con otras personas para fines que no son de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicios a los Miembros.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 1.4 Debemos proporcionarle información acerca del plan, sus proveedores de la red y los servicios cubiertos

Como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicios a los Miembros:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información sobre los proveedores y las farmacias dentro de la red.** Usted tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información sobre su cobertura y las normas que debe seguir para usarla.** En los Capítulos 3 y 4, se proporciona información sobre los servicios médicos. En los Capítulos 5 y 6, se proporciona información sobre la cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por los que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9, se proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura está restringida. En el Capítulo 9, también se proporciona información sobre cómo solicitar que cambiemos una decisión, también denominada apelación.

Sección 1.5 Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su cuidado**Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su cuidado de la salud**

Usted tiene derecho a obtener toda la información de sus médicos y de otros proveedores de cuidado de la salud. Sus proveedores deben explicarle su afección médica y sus opciones de tratamiento *de manera que usted pueda comprender*.

Usted también tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su cuidado de la salud. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos acerca de qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos son los siguientes:

- **Saber acerca de todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento recomendadas para su afección, independientemente de su costo o de si están cubiertas por nuestro plan. También incluye la información sobre los programas que nuestro plan ofrece para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y tomarlos de forma segura.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Saber acerca de los riesgos.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre los riesgos implicados en su cuidado. Se le debe informar por adelantado si algún cuidado médico o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **Derecho a decir “no”.** Usted tiene derecho a rehusarse a cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja no hacerlo. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Desde luego que si rechaza el tratamiento o deja de tomar los medicamentos, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que deberá hacerse si está inhabilitado para tomar decisiones médicas por usted mismo

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre su cuidado de la salud por sí solas a causa de algún accidente o enfermedad grave. Usted tiene derecho a decir lo que desea que suceda si está en esta situación. Esto significa que, *si así lo desea*, usted puede:

- Completar un formulario por escrito para otorgarle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas en su nombre** si alguna vez no tiene la capacidad de tomar decisiones por su cuenta.
- **Darles a sus médicos instrucciones por escrito** acerca de cómo desea que manejen su cuidado médico en caso de que no tenga la capacidad para tomar usted mismo las decisiones.

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación para estos casos se denominan **directrices anticipadas**. Existen diferentes tipos de directrices anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos denominados **testamento vital** y **poder de representación para las decisiones de atención médica** son ejemplos de directrices anticipadas.

Si desea utilizar directrices anticipadas para dar a conocer sus instrucciones, debe realizar lo siguiente:

- **Obtener el formulario.** Puede obtener un formulario de directrices anticipadas de su abogado, de un trabajador social o de algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de directrices anticipadas en las organizaciones que ofrecen información sobre Medicare.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Debe considerar la posibilidad de consultar a un abogado para que le ayude a prepararlo.
- **Entregarles copias a las personas pertinentes.** Debe entregarle una copia del formulario a su médico y a la persona que usted nombre en el formulario que puede tomar decisiones por usted en el caso de que usted no puede hacerlo. Es posible que desee entregarles copias a amigos cercanos o familiares. Conserve una copia en su hogar.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Si sabe con anticipación que deberá hospitalizarse y ha firmado directrices anticipadas, **lleve una copia cuando vaya al hospital.**

- En el hospital le preguntarán si ha firmado un formulario de directrices anticipadas y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de directrices anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es su elección si desea completar un formulario de directrices anticipadas (incluso si desea firmar uno estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle cuidado ni puede discriminarlo por haber firmado o no directrices anticipadas.

¿Qué pasa si sus instrucciones no se siguen?

Si ha firmado directrices anticipadas y cree que un médico u hospital no han respetado las instrucciones que allí menciona, puede presentar una queja ante la agencia específica del estado correspondiente, como el Departamento de Salud de su estado.

Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y a pedirnos reconsiderar decisiones que hayamos tomado
--------------------	---

Si tiene algún problema, inquietud o queja y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, en el Capítulo 9 de este documento se le informa qué puede hacer. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja, **debemos tratarlo con imparcialidad.**

Sección 1.7	¿Qué puede hacer si siente que está siendo tratado injustamente o que sus derechos no son respetados?
--------------------	--

Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles

Si usted cree que ha sido tratado injustamente o que sus derechos no han sido respetados debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual o nacionalidad, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Sociales al 1-800-368-1019, los miembros TTY deben llamar al 1-800-537-7697 o a su Oficina de Derechos Civiles local.

¿Se trata de algo diferente?

Si siente que ha sido tratado injustamente o que sus derechos no han sido respetados, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que está enfrentando:

- Puede **llamar a Servicios a los Miembros.**
- Puede **llamar al SHIP.** Para obtener más información, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- También **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varios lugares donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicios a los Miembros**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener más información, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación *Medicare Rights & Protections (Derechos y Protecciones en Medicare)*. (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
 - También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan

A continuación, se enumera lo que usted debe hacer como miembro del plan. Si tiene preguntas, llame a Servicios a los Miembros.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Use esta *Evidencia de cobertura* para ver lo que está cubierto y las normas que debe cumplir para obtener los servicios cubiertos.
 - En los Capítulos 3 y 4 se brinda información sobre sus servicios médicos.
 - En los Capítulos 5 y 6 se brinda información sobre la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si, además de nuestro plan, tiene cobertura de otro seguro médico u otra cobertura para medicamentos recetados, debe comunicárnoslo.** El Capítulo 1 le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Infórmele a su médico y a otros proveedores de cuidado de la salud que está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de miembro del plan cada vez que obtenga cuidado médico o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores le ayuden dándole información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su cuidado.**
 - Para ayudarle a obtener el mejor cuidado, infórmele a sus médicos y a otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga los planes y las instrucciones de tratamiento acordados entre usted y sus médicos.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Asegúrese de que sus médicos sepan todos los medicamentos que toma, incluidos los medicamentos de venta sin receta, las vitaminas y los suplementos.
- Si tiene alguna pregunta, asegúrese de preguntarla y de que le brinden una respuesta que pueda entender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otros consultorios.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - Usted debe pagar las primas de su plan.
 - Usted debe continuar pagando una prima por su Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
 - Si debe pagar una multa por inscripción tardía, deberá pagarla para conservar su cobertura de medicamentos recetados.
 - Si debe pagar el monto adicional de la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando el monto adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Incluso si se muda *dentro* del área de servicio del plan, debemos saberlo** para mantener actualizado su registro de afiliación y para saber cómo podemos ponernos en contacto con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio del plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación para Ferroviarios).

CAPÍTULO 9:

*Qué hacer si tiene un problema
o una queja (decisiones
de cobertura, apelaciones, quejas)*

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Qué hacer si tiene un problema o una inquietud
--------------------	---

En este capítulo se explican dos tipos de procesos formales para abordar los problemas y las inquietudes:

- Para algunos problemas, debe utilizar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe utilizar el **proceso para presentar quejas**, también llamadas quejas formales.

Ambos procesos cuentan con la aprobación de Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros deben seguir.

La guía de la Sección 3 le ayudará a identificar el proceso correcto que debe utilizar y lo que debe hacer.

Sección 1.2	Acerca de los términos legales
--------------------	---------------------------------------

Existen términos legales para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden resultar difíciles de comprender. Para que las cosas sean más fáciles, en este capítulo:

- Se utilizan palabras simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo, por lo general, aparece presentar una queja en lugar de interponer una queja formal, decisión de cobertura en lugar de determinación de la organización, determinación de cobertura o determinación de riesgo, y organización de revisión independiente en lugar de Entidad de revisión independiente.
- También se utiliza la menor cantidad de abreviaturas posible.

Sin embargo, puede ser útil, y a veces muy importante, que usted conozca los términos legales correspondientes. Saber qué términos utilizar le ayudarán a comunicarse con más precisión para obtener la ayuda o la información adecuada para su situación. Para ayudarle a saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para el manejo de determinados tipos de situaciones.

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada

Siempre estamos disponibles para ayudarle. Aunque tenga una queja sobre nuestro tratamiento, estamos obligados a respetar su derecho a quejarse. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con servicio de atención al cliente para solicitar ayuda. Pero en algunas situaciones es posible que también desee la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. A continuación hay dos entidades que pueden ayudarle.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado (SHIP)

Cada estado tiene un programa del gobierno con consejeros capacitados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los consejeros de este programa pueden ayudarle a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, pueden responder sus preguntas, brindarle más información y ofrecerle orientación sobre qué hacer.

Los servicios de los consejeros del SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y las URL del sitio web en la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda. Para comunicarse con Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- También puede visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).

SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?

Si tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que corresponden a su situación. En la guía que aparece a continuación encontrará información de ayuda.

¿Su problema o inquietud tiene que ver con sus beneficios o cobertura?

Esto incluye problemas sobre si el cuidado médico (productos médicos, servicios o medicamentos recetados de la Parte B) está cubierto o no, la forma en que está cubierto y los problemas relacionados con el pago del cuidado médico.

Sí.

Vaya a la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, Una guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones.**

No.

Vaya a la **Sección 10** al final de este capítulo: **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES****SECCIÓN 4 Una guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones****Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: el panorama general**

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de cuidado médico (servicios, productos y medicamentos recetados de la Parte B, incluido el pago). Para simplificar las cosas, en general, nos referimos a los productos y servicios médicos, y medicamentos recetados de la Parte B de Medicare como **cuidado médico**. Usted usa el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones para asuntos tales como determinar si algo tiene cobertura o no, y la forma en que está cubierto.

Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir beneficios

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y la cobertura o sobre el monto que pagaremos por su cuidado médico. Por ejemplo, si el médico de la red del plan lo refiere a un especialista médico que no está dentro de la red, este referido se considera una decisión favorable de cobertura, a menos que su médico de la red pueda demostrar que ha recibido un aviso de denegación estándar para este especialista médico o que la *Evidencia de cobertura* deje claro que el servicio mencionado nunca tiene cobertura, sin excepciones. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o se rehúsa a proporcionar cuidado médico que usted cree que necesita. En otras palabras, si usted quiere saber si cubriremos el cuidado médico antes de recibirlo, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En limitadas circunstancias, una solicitud de decisión de cobertura será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuando una solicitud será desestimada incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está autorizada legalmente para hacerlo o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos la solicitud de una decisión de cobertura, le enviaremos un aviso para explicar por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Tomamos una decisión de cobertura para usted cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podríamos decidir que el cuidado médico no está cubierto o que ya no tiene cobertura de Medicare para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que se reciba un beneficio, y usted no está conforme, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. En

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

ciertas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una **apelación rápida** o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es manejada por revisores diferentes de los que tomaron la decisión original.

Cuando apela una decisión por primera vez, esto se denomina apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para comprobar si seguimos correctamente las normas. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión.

En limitadas circunstancias, una apelación de Nivel 1 será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuando una solicitud será desestimada incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está autorizado legalmente para hacerlo o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una apelación de Nivel 1, enviaremos un aviso en el que se explicara por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si rechazamos la totalidad o parte de su apelación de Nivel 1 de cuidado médico, la apelación se enviará automáticamente al Nivel 2 que está a cargo de una organización de revisión independiente que no está conectada con nuestro plan.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de cuidado médico al Nivel 2 si no estamos totalmente de acuerdo con la apelación de Nivel 1.
- Consulte la **Sección 5.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 de cuidado médico.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan en la Sección 6 de este capítulo.

Si no está conforme con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda continuar a través de niveles adicionales de apelación (la Sección 9 de este capítulo explica los procesos de apelaciones de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 4.2	Cómo obtener ayuda cuando está pidiendo una decisión de cobertura o presentando una apelación
--------------------	--

Estos son los recursos si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- Puede **llamarnos a Servicios a los Miembros**.
- Puede **recibir ayuda gratuita** del Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted**. Si su médico le ayuda con una apelación anterior al Nivel 2, deberá ser designado como su representante. Comuníquese con Servicios a los Miembros y solicite el formulario de *Nombramiento de un representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para el cuidado médico o los medicamentos recetados de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otra persona que escribió la receta pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o la persona que escribió la receta pueden solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien intervenga en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante, con el fin de solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si quiere que un amigo, pariente u otra persona sea su representante, llame a Servicios a los Miembros y solicite el formulario de *Nombramiento de un representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf). El formulario le otorga a esa persona la autorización de actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe entregarnos una copia del formulario firmado.
 - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario antes de que venza el plazo para tomar una decisión sobre su apelación, la solicitud de apelación será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que le explicaremos su derecho a pedirle a una Organización de Revisión Independiente que examine nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado de su colegio de abogados local u otro servicio de referencia. También existen grupos que le brindarán servicios legales gratuitos si califica. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que solicite algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

Sección 4.3	¿Qué sección de este capítulo proporciona los detalles de su situación?
--------------------	--

Existen cuatro situaciones diferentes que implican decisiones de cobertura y apelaciones. Debido a que cada situación tiene normas y plazos diferentes, brindamos detalles para cada situación en una sección distinta:

- **Sección 5** de este capítulo: Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6** de este capítulo: Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7** de este capítulo: Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Sección 8** de este capítulo: Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si siente que su cobertura está finalizando demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios*: servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF])

Si no está seguro de qué sección debe usar, llame a Servicios a los Miembros. También puede obtener ayuda o información de las organizaciones gubernamentales, como su SHIP.

SECCIÓN 5 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura

Sección 5.1	Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura de cuidado médico o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su cuidado médico
--------------------	---

Esta sección trata sobre sus beneficios de cuidado médico. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este documento: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de un medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, explicaremos cómo las normas para los medicamentos recetados de la Parte B son diferentes de las normas para artículos y servicios médicos.

En esta sección se le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las cinco situaciones siguientes:

1. No está recibiendo el cuidado médico que quiere y cree que el plan cubre dicho cuidado. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprobará el cuidado médico que su médico u otro proveedor médico desean brindarle, y usted cree que el plan cubre dicho cuidado. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Recibió cuidado médico que cree que el plan debería cubrir, pero le informamos que no pagaremos dicho cuidado. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió cuidado médico y lo pagó, y cree que el plan debería cubrirlo, por lo que quiere solicitar que nuestro plan le reembolse el costo de este cuidado. **Envíenos la factura. Sección 5.5**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinado cuidado médico que estaba recibiendo se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Nota: Si la cobertura que se cancelará es para cuidado hospitalario, cuidado médico en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF), debe leer las Secciones 7 y 8 de este capítulo. Se aplican normas especiales a estos tipos de cuidado.

Sección 5.2 Paso a paso: cómo puede solicitar una decisión de cobertura

Términos legales

Cuando una decisión de cobertura implica su cuidado médico, se la denomina una **determinación de la organización**.

Una decisión rápida de cobertura se denomina una **determinación acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión estándar de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

Por lo general, una decisión estándar de cobertura se toma en un plazo de 14 días calendario o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Generalmente, una decisión rápida de cobertura se toma en un plazo de 72 horas para los servicios médicos o en un plazo de 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para poder obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir con dos requisitos:

- Puede solicitar cobertura *solo* para productos o servicios médicos (no puede solicitar el pago de productos o servicios que ya recibió).
- Podrá solicitar una decisión rápida de cobertura *solo* si los plazos estándares pudieran *poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional*.
- **Si su médico le dice que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, automáticamente aceptaremos proporcionararle una decisión rápida de cobertura.**
- **Si nos pide usted mismo la decisión rápida de cobertura, sin el respaldo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura.** Si no aprobamos una decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta en la que:
 - Explica que usaremos los plazos estándares.
 - Se explica si su médico solicita la decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
 - Se explica que puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: Solicite a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o tome una decisión rápida de cobertura.

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para el cuidado médico que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacer esto. En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura para cuidado médico y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones estándar de cobertura utilizamos los plazos estándares.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud **para un artículo o servicio médico**. Si su solicitud es sobre un **medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta en un **plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es sobre un producto o servicio médico. Si demoramos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos dedicar más tiempo a tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

Para decisiones rápidas de cobertura utilizamos un plazo acelerado.

Una decisión rápida de cobertura significa que responderemos dentro de las 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le responderemos dentro de las 24 horas.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales**. Si demoramos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos dedicar más tiempo a tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura para cuidado médico, puede apelar.

- Si la rechazamos, usted tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto significa solicitar nuevamente que obtenga la cobertura de cuidado médico que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales

Una apelación al plan acerca de una decisión de cobertura de cuidado médico se llama una **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, una apelación estándar se presenta en un plazo de 30 días calendario o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Generalmente, una apelación rápida se presenta en un plazo de 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de cuidado médico que todavía no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura y aparecen en la Sección 5.2 de este capítulo.

Paso 2: Solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida

- **Si solicita una apelación estándar, preséntela por escrito.** En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón para no cumplirlo, explique el motivo por el cual su apelación llega tarde cuando la presenta. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de una razón válida para no cumplir con la fecha límite pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica y Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, analizamos detenidamente toda la información. Verificamos si estábamos cumpliendo con todas las reglas cuando denegamos su solicitud.
- Reuniremos más información si la necesitamos; es posible que nos comuniquemos con usted o su médico para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- En cuanto a las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación**. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es sobre un producto o servicio médico. Si demoramos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos dedicar más tiempo si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y automáticamente le enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le informará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para apelaciones estándares, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de que recibimos su apelación. Si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare que aún no recibió, le responderemos **en el plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación. Le daremos la respuesta antes si su afección médica así lo requiere.
 - **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es sobre un producto o servicio médico. Si demoramos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos dedicar más tiempo a tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le damos respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).
- Si no le damos una respuesta dentro del plazo (o al final del plazo extendido), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en el que una organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en el plazo de 30 días calendario si su solicitud es sobre un producto o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de su apelación**, la enviaremos automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2

Términos legales

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces, se la denomina **IRE**.

La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe modificarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **expediente de caso**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.**
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.

Si se le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, también se le concederá una apelación rápida en el Nivel 2.

- Para la apelación rápida, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en el plazo de 72 horas** de recibida su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es sobre un producto o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **puede**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

tomar hasta 14 días calendario adicionales. La organización de revisión independiente no puede dedicar más tiempo a tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2.

- Para la apelación estándar, si su solicitud es sobre un producto o servicio médico, la organización de revisión debe responder su apelación de Nivel 2 **en el plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación. Si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe responder su apelación de Nivel 2 en el **plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es sobre un producto o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales.** La organización de revisión independiente no puede dedicar más tiempo a tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de su solicitud sobre un producto o servicio médico,** debemos autorizar la cobertura de la atención médica en un plazo de 72 horas o brindar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de recibir la decisión de la organización de revisión para solicitudes estándares. Para las solicitudes aceleradas, el plazo es de 72 horas a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de la solicitud sobre un medicamento recetado de la Parte B de Medicare,** debemos autorizar o proporcionar el medicamento recetado de la Parte B en el plazo de **72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión para **solicitudes estándares.** Para las **solicitudes aceleradas,** el plazo es de **24 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación,** significa que está de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de cuidado médico no debe ser aprobada. (Esto se denomina **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
 - En la que se explica su decisión.
 - En la que se le informa sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de cuidado médico cumple un mínimo determinado; el aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe cumplir para continuar con el proceso de apelaciones.
 - En la que se le informa cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (lo que representa un total de cinco niveles de apelación). Si desea presentar una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo se encontrará en el aviso escrito que recibirá después de la apelación de Nivel 2.
- A la apelación de Nivel 3 la maneja un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador. La Sección 9 de este capítulo explica los procesos de apelaciones de Nivel 3, 4 y 5.

Sección 5.5	¿Qué sucede si nos pide que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por concepto de atención médica?
--------------------	--

El Capítulo 7 describe cuándo es posible que deba solicitar un reembolso o pagar una factura que recibió de un proveedor. También le informa cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

La solicitud de reembolso implica una decisión de cobertura de nuestra parte

Si nos envía la documentación para pedir un reembolso, está solicitando una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si el cuidado médico que pagó está cubierto. También comprobaremos si siguió todas las normas para el uso de su cobertura para el cuidado médico.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico está cubierto y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo, por lo general, en el plazo de 30 días calendario, pero antes de los 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si todavía no pagó el cuidado médico, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** Si el cuidado médico *no* está cubierto o usted *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informaremos que no pagaremos el cuidado médico y las razones.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3. En el caso de las apelaciones relacionadas con un reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos pide que le reembolsemos el cuidado médico que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en un plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1	Esta sección le informa qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos un medicamento de la Parte D
--------------------	--

Sus beneficios incluyen cobertura para muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, el medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada, consulte el Capítulo 5). Para obtener más información sobre los medicamentos de la Parte D, las normas, las restricciones y los costos, consulte los Capítulos 5 y 6. **En esta sección se tratan solamente sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, en general, en lo que resta de esta sección, hablamos de *medicamento* en lugar de repetir cada vez *medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o *Formulario*.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si usted cumple con las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no puede presentarse como está escrita, usted obtendrá un aviso por escrito en el que se explica cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones y apelaciones de cobertura de la Parte D

Términos legales

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una determinación de cobertura.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y la cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos. En esta sección se explica qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Quiere solicitar la cobertura de un medicamento de la Parte D que no figura en la *Lista de Medicamentos Cubiertos* del plan. **Pida una excepción. Sección 6.2**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Quiere solicitar que se elimine una restricción a la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener, autorización previa o el requisito de probar primero con otro medicamento). **Pida una excepción. Sección 6.2**
- Quiere pedirnos una aprobación previa para un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Quiere pedirnos que paguemos por un medicamento recetado que ya compró. **Pedirnos que le reembolsemos el dinero. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 ¿Qué es una excepción?

Términos legales

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos se denomina, en ocasiones, pedir una **excepción al formulario**.

Solicitar la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento, en ocasiones, se denomina pedir una **excepción al formulario**.

Solicitar pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto se denomina, en ocasiones, pedir una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto de la forma que a usted le gustaría que estuviese cubierto, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona que escribió la receta deberán explicar los motivos médicos por los que usted necesita que se apruebe la excepción. Estos son dos ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona que escribe sus recetas pueden pedirnos que hagamos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el costo compartido que se aplica a todos nuestros medicamentos. No puede solicitar una excepción al monto de costo compartido que necesitamos que pague por el medicamento.
2. **Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5 se describen las normas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de la Lista de medicamentos.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber sobre pedir excepciones

Su médico debe explicarnos las razones médicas

Su médico o la persona que escribe sus recetas debe darnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o de la persona que escribe sus recetas cuando pida la excepción.

Por lo general, la Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo da el mismo resultado que el medicamento que está solicitando y no produce más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general *no* aprobaremos su solicitud de una excepción.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año del plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión al presentar una apelación.

Sección 6.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Términos legales

Una decisión rápida de cobertura se denomina una **determinación acelerada de cobertura**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión estándar de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

Las decisiones estándar de cobertura se toman en un plazo de **72 horas** después de recibir la declaración de su médico. **Las decisiones rápidas de cobertura** se toman en un plazo de **24 horas** después de recibir la declaración de su médico.

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una decisión rápida de cobertura. Para obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir dos requisitos:

- Debe pedir un medicamento que todavía no ha recibido. (No puede solicitar una decisión rápida de cobertura para un reembolso de un medicamento que ya compró).
- Usar los plazos estándares podría dañar gravemente su salud o su capacidad funcional.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si su médico o la persona que escribe sus recetas nos informan que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
- Si es usted mismo quien nos pide una decisión rápida de cobertura, sin el respaldo de su médico o la persona que escribe sus recetas, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura. Si no aprobamos una decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta en la que:
 - Explica que usaremos los plazos estándares.
 - Explica que si su médico u otra persona que escribe sus recetas solicita la decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
 - Se le explica cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó. Responderemos a su queja en un plazo de 24 horas a partir del momento en que la recibamos.

Paso 2: Solicite una decisión estándar de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para el cuidado médico que desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el *Formulario de solicitud para la determinación de cobertura modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)*, el cual está disponible en nuestro sitio web ProCareAdvantagePlan.com. En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información para identificar la reclamación denegada que quiere apelar.

Usted, su médico (o la persona que escribe sus recetas) o su representante pueden hacerlo. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- Si solicita una excepción, proporcione la declaración de respaldo, que son las razones médicas que justifican la excepción. Su médico o la persona que escribe sus recetas pueden enviarnos la declaración por fax o correo. o su médico o la persona que escribe sus recetas puede llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos una respuesta.

Plazos para una decisión rápida de cobertura

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 24 horas** después de que recibimos su solicitud.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- En el caso de las excepciones, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 24 horas después de que recibimos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
- Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cobertura que hemos aceptado brindarle en un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. También le informaremos cómo puede presentar una apelación.

Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre un medicamento que todavía no ha recibido

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas después de que recibimos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos **proporcionarle la cobertura** que hemos aceptado brindarle **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. También le informaremos cómo puede presentar una apelación.

Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. También le informaremos cómo puede presentar una apelación.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si la rechazamos, usted tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto significa solicitar nuevamente que le brindemos la cobertura para medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que irá al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5	Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1
--------------------	---

Términos legales

Una apelación al plan acerca de la decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama una redeterminación del plan.
--

Una apelación rápida también se denomina redeterminación acelerada .

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, una apelación estándar se presenta en un plazo de 7 días calendario. Generalmente, una apelación rápida se presenta en un plazo de 72 horas. Si su salud lo requiere, pídanos una apelación rápida.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que todavía no ha recibido, usted y su médico o la persona que escribe sus recetas deberán decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura y aparecen en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico o la persona que escribe sus recetas deben comunicarse con nosotros para presentar una apelación de Nivel 1. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para las apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito.** En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al (1-844-206-3719).** En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluida una solicitud enviada en el *Formulario de solicitud para la redeterminación modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)*, el cual está disponible en nuestro sitio web ProCareAdvantagePlan.com. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

para no cumplirlo, explique el motivo por el cual su apelación llega tarde cuando la presenta. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de una razón válida para no cumplir con la fecha límite pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.

- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación analizamos detenidamente otra vez toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si estábamos cumpliendo con todas las reglas cuando denegamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted, su médico o la persona que escribe sus recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- En cuanto a las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.** Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de que recibimos su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar para un medicamento que todavía no ha recibido

- Para las apelaciones estándares, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibimos su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su afección médica así lo exige.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero antes de **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. También le informaremos cómo puede presentar una apelación.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación pasa al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2
--------------------	---

Términos legales

El nombre formal para la organización de revisión independiente es Entidad de revisión independiente . A veces, se la denomina IRE .
--

La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe modificarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, su médico la persona que escribe sus recetas) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y solicitar una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso por escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le informarán quién puede presentar una apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión en el plazo pertinente, o tomamos una decisión desfavorable respecto de una determinación **de riesgo** conforme a nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamación a la IRE.
- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **expediente de caso**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.**
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándares, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es sobre un medicamento que aún no ha recibido. Si está solicitando el reembolso del costo de un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

Para apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura para medicamentos que aprobó la organización de revisión **en un plazo de 24 horas** después de haber recibido la decisión de parte de dicha organización.

Para apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de cobertura**, debemos **brindar la cobertura para medicamentos** que aprobó la organización de revisión **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido la decisión de parte de dicha organización.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** del costo de un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido la decisión de parte de dicha organización.

¿Qué sucede si la organización de revisión rechaza su apelación?

Si esta organización rechaza **parte o la totalidad de** su apelación, significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se denomina **confirmar la decisión**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- En la que se explica su decisión.
- En la que se le informa sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando cumple un mínimo determinado. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es definitiva.
- En la que se le informa el valor en dólares en cuestión que es necesario para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (lo que representa un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea continuar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo se encontrará en el aviso escrito que recibirá después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- A la apelación de Nivel 3 la maneja un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto

Cuando es ingresado en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. Ellos ayudarán a organizar el cuidado que quizá necesite después de irse.

- El día que deja el hospital es la **fecha del alta**.
- Cuando se decida la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se la informarán.
- Si cree que le están pidiendo que abandone el hospital demasiado pronto, puede solicitar una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

Sección 7.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare en el que se le explicarán sus derechos

En un plazo de dos días calendario después de haber ingresado en el hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *An Important Message from Medicare about Your Rights (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos)*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de parte de alguien en el hospital (por ejemplo, un asistente social o un(a) enfermero(a), pídale a cualquier empleado del hospital que se lo dé. Si necesita ayuda, llame a Servicios a los Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga. Le informa lo siguiente:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su cuidado hospitalario.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si considera que le dieron de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una forma formal y legal de solicitar un retraso en la fecha del alta para que cubramos su cuidado hospitalario por más tiempo.

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso.
- Firmar este aviso *solo* demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le da la fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha del alta.

3. Tenga la copia del aviso a mano para tener la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que lo necesite.

- Si firma el aviso más de dos días calendario antes de la fecha del alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
- Para solicitar una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a Servicios a los Miembros o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Sección 7.2	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital
--------------------	---

Si desea pedir que los servicios del hospital para pacientes internos estén cubiertos durante un tiempo más prolongado, tendrá que usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios a los Miembros. o llame al Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado, una organización del gobierno que proporciona asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel 1, la organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha planeada del alta es médicamente apropiada para usted.

La **organización para el mejoramiento de la calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de cuidado de la salud pagados por el gobierno federal para verificar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad de su estado y pida una revisión inmediata del alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso escrito que recibió (*An Important Message from Medicare About Your Rights* [Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos]) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. o busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Para presentar la apelación, debe ponerse en contacto con la organización para el mejoramiento de la calidad *antes* de que abandone el hospital y **antes de la medianoche del día del alta.**
 - **Si cumple con este plazo,** puede permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin pagar* mientras espera la decisión de la organización para el mejoramiento de la calidad.
 - **Si no cumple con este plazo,** llámenos. Si decide quedarse en el hospital después de la fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos correspondientes* al cuidado hospitalario que reciba con posterioridad a la fecha prevista del alta.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta del hospital, la organización para el mejoramiento de la calidad se comunicará con nosotros. Al mediodía del día después de que se comuniquen con nosotros, le daremos un **Aviso detallado del alta.** Este aviso le da la fecha planeada del alta y explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros creemos que es adecuado (médicamente apropiado) que usted reciba el alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del **Aviso detallado del alta** llamando a Servicios a los Miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O bien, puede ver un modelo de aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: La organización para el mejoramiento de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de la salud de la Organización para el mejoramiento de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hemos dado.
- Al mediodía del día después de que los revisores nos informen sobre su apelación, recibirá un aviso escrito de nuestra parte donde se le dará la fecha planeada del alta. Este aviso también explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros creemos que es adecuado (médicamente apropiado) que usted reciba el alta en esa fecha.

Paso 3: En el plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la organización para el mejoramiento de la calidad le dará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la aceptan?

- Si la organización de revisión *acepta* su apelación, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internos durante el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, significa que su fecha planeada del alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internos finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la organización para el mejoramiento de la calidad le dé la respuesta de la apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** del cuidado hospitalario que reciba después del mediodía del día después de que la organización para el mejoramiento de la calidad le dé la respuesta de la apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la organización para el mejoramiento de la calidad *rechaza* su apelación y usted permanece en el hospital después de la fecha planeada del alta, puede presentar otra apelación. Si presenta otra apelación, significa que pasa al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

Sección 7.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta hospitalaria
--------------------	---

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para el mejoramiento de la calidad que revise la decisión que tomaron en su primera apelación. Si la organización para el mejoramiento de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de la hospitalización después de la fecha planeada del alta.

Paso 1: Comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad nuevamente y pida otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la organización para el mejoramiento de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en que terminó su cobertura para el cuidado.

Paso 2: La organización para el mejoramiento de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la organización para el mejoramiento de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud de una apelación de Nivel 2, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

Si la organización de revisión la acepta:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos del cuidado hospitalario que recibió desde el mediodía del día después de la fecha en que se rechazó de su primera apelación por parte de la organización para el mejoramiento de la calidad. **Debemos seguir brindando la cobertura de cuidado hospitalario para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron en la apelación de Nivel 1. Esto se denomina confirmar la decisión.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (lo que representa un total de cinco niveles de apelación). Si desea presentar una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo se encontrará en el aviso escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- A la apelación de Nivel 3 la maneja un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si siente que su cobertura está finalizando demasiado pronto

Sección 8.1	<i>Esta sección solo trata acerca de tres servicios: servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF)</i>
--------------------	---

Cuando está recibiendo **servicios de cuidado de la salud en el hogar, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios)** cubiertos, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de cuidado, estamos obligados a informárselo con anticipación. Cuando finalice su cobertura para ese cuidado, *dejaremos de pagar la parte que nos corresponde del costo de su cuidado.*

Si cree que estamos terminando la cobertura de su cuidado demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.2	Le informaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura
--------------------	--

Términos legales

<p>Aviso de la no cobertura de Medicare. Le informa cómo puede solicitar una apelación de vía rápida. Solicitar una apelación de vía rápida es una manera legal y formal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de brindar cuidado médico.</p>
--

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

1. **Recibirá un aviso por escrito** al menos dos días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su cuidado. En el aviso, se le indica lo siguiente:
 - La fecha en la que dejaremos de cubrir su cuidado.
 - Cómo solicitar una apelación de vía rápida para pedirnos que sigamos cubriendo su atención durante un período más largo.
2. **Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.** La firma del aviso *solo* indica que ha recibido la información sobre cuándo finalizará la cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de interrumpir la atención.

Sección 8.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su cuidado durante un período más largo
--------------------	---

Si desea pedirnos que cubramos su cuidado durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios a los Miembros. o llame al Programa de Asistencia del Seguro de Salud del Estado, una organización del gobierno que proporciona asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada.

La **organización para el mejoramiento de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en cuidado de la salud a los que les paga el gobierno federal para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de cuidado médico. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad y pida una *apelación de vía rápida*. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Aviso de la no cobertura de Medicare*) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. o busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Actúe rápido:

- Para iniciar la apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para el mejoramiento de la calidad **antes del mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigencia** que figura en el *Aviso de la no cobertura de Medicare*.
- Si se vence el plazo y desea presentar una apelación, aún tiene derechos de apelación. Comuníquese con su Organización para el mejoramiento de la calidad.

Paso 2: La organización para el mejoramiento de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Términos legales

Explicación detallada de la no cobertura. Es un aviso que proporciona información sobre los motivos de la finalización de la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el mejoramiento de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le ha dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informan sobre su apelación, usted recibirá la **Explicación detallada de no cobertura** de parte nuestra donde se explican detalladamente las razones por las que queremos finalizar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan; los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores la aceptan?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindándole los servicios cubiertos, siempre y cuando sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores la rechazan?

- Si los revisores *rechazan* su solicitud, **su cobertura terminará en la fecha que le informamos.**
- Si decide continuar recibiendo servicios de cuidado de la salud en el hogar, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) después de la fecha en que finaliza su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** del cuidado.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1, y usted decide continuar recibiendo el cuidado después de que haya finalizado su cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado durante un período más largo
--------------------	---

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para el mejoramiento de la calidad que revise la decisión sobre su primera apelación. Si la Organización para el mejoramiento de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, los servicios en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: Comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad nuevamente y pida otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para el mejoramiento de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo el cuidado después de la fecha en la que finalizó su cobertura.

Paso 2: La organización para el mejoramiento de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la organización para el mejoramiento de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

¿Qué sucede si la organización de revisión la acepta?

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos del cuidado que ha recibido desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindándole la cobertura** para su cuidado durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada en su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le proporcionará la información necesaria para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazan su apelación, tendrá que decidir si quiere continuar con el proceso.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo se encontrará en el aviso escrito que recibirá después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- A la apelación de Nivel 3 la maneja un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 9.1 Niveles de apelaciones 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del producto o servicio médico sobre el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. En la respuesta escrita que reciba para su apelación de Nivel 2 se le explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con las apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación es manejada por las siguientes personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3 Un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador que trabajan para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si el Juez de Ley Administrativa o el abogado mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** A diferencia de una decisión de apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelarla, se enviará a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o brindarle el cuidado médico en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Juez de Ley Administrativa o del abogado mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el cuidado médico en cuestión.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si el Juez de Ley Administrativa o el abogado mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4 El Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable sobre una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de una decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el cuidado médico en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si la apelación se rechaza o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no desea aceptar la decisión, es posible que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo seguir con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5 Un juez del Tribunal Federal de Distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *acepta o rechaza* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si el valor del medicamento sobre el que ha apelado cumple con un monto en dólares determinado, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que reciba para su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con las apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación es manejada por las siguientes personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3 Un Juez de Ley Administrativa o un abogado mediador que trabajan para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si se acepta la apelación, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el Juez de Ley Administrativa o el abogado mediador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la resolución.
- **Si la apelación se rechaza, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4 El Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si se acepta la apelación, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que aprobó el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la resolución.
- **Si la apelación se rechaza, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no desea aceptar la decisión, es posible que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud para revisar la apelación, el aviso le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5 Un juez del Tribunal Federal de Distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *acepta* o *rechaza* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

PRESENTAR QUEJAS

SECCIÓN 10 **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.**

Sección 10.1 **¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?**

El proceso de quejas se utiliza *solo* para determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad del cuidado médico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No está satisfecho con la calidad del cuidado que ha recibido (incluido el cuidado en el hospital)?
Respeto de su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información suya que considera que debe ser confidencial?
Falta de respeto, servicio al cliente deficiente u otros comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien fue descortés o irrespetuoso con usted? • ¿Está insatisfecho con la manera en que nuestros Servicios a los Miembros le han tratado? • ¿Siente que le están alentando a que abandone el plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene problemas para conseguir una cita o espera demasiado tiempo para obtenerla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado tiempo por los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O por Servicios a los Miembros u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Los ejemplos incluyen esperas demasiado largas en el teléfono, en la sala de espera, en la sala de exámenes o cuando recibe una receta.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio del médico?
Información que obtiene de nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que no le hemos dado un aviso que debíamos darle? • ¿Cree que la información escrita que le hemos dado es difícil de entender?

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
<p>Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones).</p>	<p>Si ha solicitado una decisión de cobertura o presentado una apelación, y cree que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitó una <i>decisión rápida de cobertura</i> o una <i>apelación rápida</i> y rechazamos su solicitud; puede presentar una queja. • Si usted cree que no estamos cumpliendo con los plazos para las decisiones de cobertura o las apelaciones, puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos con los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos productos o servicios médicos o medicamentos que se aprobaron; puede presentar una queja. • Si usted cree que no hemos cumplido con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente, puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja

Términos legales

- **Una queja** también se denomina **queja formal**.
- **Presentar una queja** también se denomina **interponer una queja formal**.
- **Usar el proceso de quejas** también se denomina **usar el proceso para interponer una queja formal**.
- Una **queja rápida** también se denomina una **queja formal acelerada**.

Sección 10.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja

Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.

- **En general, el primer paso consiste en llamar a Servicios a los Miembros.** Servicios a los Miembros le dirá si debe hacer algo más.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó conforme), puede presentar una queja por escrito y enviárnosla.** Si presenta su queja por escrito, se la responderemos de la misma manera.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Instrucciones para la presentación de quejas formales:**
 - Para presentar una queja formal de manera verbal, llame a Servicios a los Miembros al 1-844-206-3719, TTY/TDD 711.
 - Para presentar una queja formal por escrito, envíela a la siguiente dirección:

- **Cuando presente una queja formal, proporcione la siguiente información:**
 - Su nombre.
 - Dirección.
 - Número de teléfono.
 - Número de identificación del miembro.
 - Un resumen de la queja y cualquier contacto previo que haya tenido con nosotros relacionado con la queja.
 - La medida que solicita que tomemos.
 - Su firma y la de su representante autorizado y la fecha. Si su representante presenta la queja, incluya una declaración en la que lo autorice a actuar en su nombre.

- **Opciones para una revisión rápida de la queja formal**
 - Puede solicitar una revisión rápida y trataremos de responder en el plazo de un día si su queja formal se refiere a una de las siguientes circunstancias:
 - Extendimos el plazo para tomar una decisión de la organización o de cobertura, y usted cree que necesita que tomemos una decisión más rápido.
 - Denegamos su solicitud de tomar una decisión de la organización o de cobertura en un plazo de 72 horas.
 - Denegamos su solicitud de una apelación en un plazo de 72 horas.
 - Es mejor llamar a Servicios a los Miembros si desea solicitar una revisión rápida de su queja formal. Si envía su solicitud por correo, lo llamaremos para informarle que la recibimos.

- El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema sobre el que quiere reclamar.

Paso 2: Analizaremos su queja y le daremos una respuesta.

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, es posible que le demos una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia o si usted solicita más tiempo, podemos demorarnos hasta 14 días adicionales (44 días calendario en total) para dar respuesta a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si presenta una queja porque denegamos su solicitud de una decisión rápida de cobertura o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, significa que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o parte de la queja, o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos nuestras razones en nuestra respuesta a usted.

Sección 10.4	También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el mejoramiento de la calidad
---------------------	---

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, tiene otras dos opciones:

- **Puede presentar su queja directamente a la organización para el mejoramiento de la calidad.** La Organización para el Mejoramiento de Calidad consiste en un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en cuidado de la salud a los cuales el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar el cuidado que se brinda a los pacientes de Medicare. En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.

O BIEN

- **Puede presentar su queja ante la organización para el mejoramiento de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 10.5	También puede informarle a Medicare acerca de su queja
---------------------	---

Puede presentar una queja sobre ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10:

*Cancelación de su afiliación
en el plan*

SECCIÓN 1 Introducción a la cancelación de su afiliación en nuestro plan

La cancelación de la afiliación en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) puede ser **voluntaria** (es su elección) o **involuntaria** (no es su elección):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la cancelación de su afiliación de manera voluntaria.
- También hay situaciones limitadas en las que estamos obligados a cancelar su afiliación. La Sección 5 describe situaciones en las que debemos cancelar su afiliación.

Si abandona nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionándole cuidado médico y medicamentos recetados y usted seguirá pagando su costo compartido hasta que finalice su afiliación.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su afiliación en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede cancelar su afiliación en cualquier momento
--

Puede cancelar su afiliación en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) en cualquier momento.

- Debido a que usted vive en un hogar de ancianos, puede **cancelar su afiliación** en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) en cualquier momento.
- Si decide **cambiar a un plan nuevo**, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados,
 - Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
 - *O bien*, Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
 - Si elige esta opción, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya elegido no participar en la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción de la cobertura para medicamentos recetados de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Generalmente, su afiliación se cancelará** el primer día del mes después de que recibamos su solicitud para cambiar su plan.

Capítulo 10 Cancelación de su afiliación en el plan**Sección 2.2 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar su afiliación?**

Si tiene alguna pregunta sobre la cancelación de su afiliación, puede realizar lo siguiente:

- **Llame a Servicios a los Miembros.**
- Encuentre la información en el manual *Medicare & You 2025 (Medicare y usted para 2025)*.
- Comuníquese con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su afiliación en nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none"> • Otro plan de salud de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. • Su inscripción en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
<ul style="list-style-type: none"> • Original Medicare <i>con</i> un plan separado de medicamentos recetados de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. • Su inscripción en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
<ul style="list-style-type: none"> • Original Medicare <i>sin</i> un plan separado de medicamentos recetados de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envíenos una solicitud por escrito para desafiliarse. Comuníquese con Servicios a los Miembros si necesita más información sobre cómo hacerlo. • También puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que lo desafiliemos. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Su inscripción en ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) se cancelará cuando comience la cobertura de Original Medicare.

SECCIÓN 4 Hasta que finalice su afiliación, debe seguir recibiendo sus productos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su afiliación y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus servicios médicos, productos y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Continúe usando nuestros proveedores dentro de la red para recibir cuidado médico.**
- **Siga usando las farmacias de la red para obtener sus medicamentos recetados.**
- **Si está hospitalizado el día en que finaliza su afiliación, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si le dieron el alta después de que comience su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) debe cancelar su afiliación en el plan en ciertas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su afiliación en el plan?

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) debe cancelar su afiliación en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, llame a Servicios a los Miembros para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está en el área de nuestro plan.
- No cumple con los requisitos especiales de elegibilidad del plan.
 - Si ya no cumple con el nivel de atención institucional.
 - Si se muda de un centro de atención de enfermería o de un centro de vida asistida de la red ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP).
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no está presente de forma legal en los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información acerca de otro seguro que tenga y que proporcione cobertura de medicamentos recetados.

Capítulo 10 Cancelación de su afiliación en el plan

- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permanentemente se comporta de una forma que es perturbadora y hace que sea difícil que les brindemos cuidado médico a usted y a otros miembros del plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de afiliación para obtener cuidado médico. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su afiliación por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector General investigue su caso.
- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en el plan y perderá la cobertura para medicamentos recetados.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su afiliación, llame a Servicios a los Miembros.

Sección 5.2	<u>No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud</u>
--------------------	---

ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP) no está autorizado a pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que le están pidiendo que deje nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048)

Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su afiliación en nuestro plan
--------------------	--

Si cancelamos su afiliación en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. También tenemos que explicarle cómo puede presentar una queja o queja formal sobre nuestra decisión de cancelar su afiliación.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

Capítulo 11 Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso de no discriminación

No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, estado de salud, experiencia de reclamaciones, antecedentes médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales, y cualquier otra ley y norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene inquietudes sobre discriminación o trato que no ha sido imparcial, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Sociales al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles local. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder al cuidado, llámenos a Servicios a los Miembros. Si tiene una queja, como un problema con el acceso para silla de ruedas, Servicios a los Miembros puede ayudarle.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medicare para los cuales Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) en las secciones 422.108 y 423.462 del Título 42 del CFR, ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), como una organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen las leyes estatales.

CAPÍTULO 12:

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Administrador de beneficios de medicamentos recetados: la organización externa de medicamentos recetados responsable del procesamiento y el pago de las reclamaciones de medicamentos recetados, del desarrollo y mantenimiento de la lista de medicamentos (formulario) y de la negociación de descuentos y reembolsos con los fabricantes de medicamentos.

Apelación: es un recurso que usted tiene si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle una solicitud de cobertura para servicios de cuidado médico o medicamentos recetados, o pagos por servicios o medicamentos que ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Área de servicio: área geográfica donde debe vivir para inscribirse en un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también es, generalmente, el área donde puede obtener servicios de rutina (no emergencias). El plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

Asistente médico a domicilio: persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con los cuidados personales (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar ejercicios prescritos).

Atención de emergencia: corresponde a los servicios cubiertos que: 1) son brindados por un proveedor calificado para proporcionar servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Atención en un centro de enfermería especializada (SNF): servicios de enfermería especializada y rehabilitación brindados de manera continua todos los días en un centro de enfermería especializada. Algunos ejemplos de cuidado incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser dadas por un(a) enfermero(a) registrado(a) o un médico.

Autorización previa: aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos. En la Tabla de beneficios del Capítulo 4, se indican los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Formulario y nuestros criterios están publicados en nuestro sitio web.

“Beneficio Adicional”: un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro.

Biosimilar intercambiable: un biosimilar que puede ser utilizado como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesitar una nueva receta porque cumple con los requisitos adicionales relacionados con el potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Biosimilar: un producto biológico que es muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos biosimilares pueden sustituirse por el producto biológico original en la farmacia sin necesitar una nueva receta. (Consulte “**Biosimilar intercambiable**”).

Cargo máximo (cargo límite): en el plan Original Medicare, es la cantidad máxima de dinero que los médicos y otros proveedores de atención médica que no aceptan la asignación pueden

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

cobrarle por un servicio cubierto. El cargo límite es del 15% sobre el monto aprobado por Medicare. El cargo límite solo se aplica a ciertos servicios y no se aplica a los suministros ni a los equipos.

Cargo por entrega: cargo que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de surtido de una receta, tales como el tiempo que le insume al farmacéutico preparar y envolver el medicamento.

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF): es un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y del lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: es una entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos a pacientes ambulatorios que no requieren hospitalización y que esperan no pasar más de 24 horas en el centro asistencial.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos recetados: es la cobertura para medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más adelante en una cobertura para medicamentos recetados de Medicare.

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare): es el seguro que le ayuda a pagar los medicamentos recetados, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros para pacientes ambulatorios, que no están cubiertos por las Partes A o B de Medicare.

Copago: un monto que es posible que deba pagar como su parte del costo de un servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta como paciente externo en un hospital o un medicamento recetado. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10) más que un porcentaje.

Coseguro: monto que se le pedirá que pague, expresado en porcentaje (por ejemplo, el 20%) como la parte que le corresponde de los costos por servicios o medicamentos recetados después de que pague los deducibles.

Costo compartido diario: es posible que se aplique un costo compartido diario cuando su médico le recete un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted deba pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago para un suministro de un medicamento para un mes es de \$30 y un suministro para un mes en su plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de \$1 por día.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Costo compartido: se refiere a los montos que un miembro debe pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. (Esto es complementario a la prima mensual del plan). El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier monto de deducible que puede imponer un plan antes de cubrir servicios o medicamentos; (2) cualquier monto fijo de copago que requiere un plan cuando se recibe un medicamento o servicio específico; o (3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que requiere un plan cuando se recibe un medicamento o servicio específico.

Costos que paga de su bolsillo: consulte la definición de costo compartido más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro para pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro paga de su bolsillo.

Cuidado paliativo: beneficio que brinda un tratamiento especial para un miembro a quien se ha certificado médicamente que padece una enfermedad terminal, lo que significa tener una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si elige un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas, usted sigue siendo miembro de nuestro plan. Puede seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios suplementarios que ofrecemos.

Cuidados de compañía: el cuidado de compañía es el cuidado personal proporcionado en un hogar de ancianos, centro de cuidados paliativos u otro centro cuando usted no necesita cuidado médico o de enfermería especializados. El cuidado de compañía, proporcionado por personas que no tienen habilidades ni preparación profesional, incluye ayuda con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. También puede incluir el tipo de cuidado relacionado con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como por ejemplo, usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado de compañía.

Deducible: el monto que debe pagar por el cuidado médico o los medicamentos recetados antes de que nuestro plan pague.

Desafiliarse o desafiliación: es el proceso de cancelación de su afiliación en nuestro plan.

Determinación de cobertura: es una decisión para determinar si un medicamento que le recetaron está cubierto por el plan y el monto, si lo hubiera, que debe pagar por el medicamento recetado. En general, si usted lleva su receta a la farmacia y allí le indican que la receta no está cubierta por su plan, eso no es una determinación de cobertura. Deberá llamar o escribir a su plan para pedir una decisión formal de cobertura. Las determinaciones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

Determinación de la organización: decisión que nuestro plan toma sobre si los productos o servicios están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por los productos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización también se llaman decisiones de cobertura en este documento.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, perder al niño no nacido), perder una extremidad o la función de una extremidad, o perder o sufrir el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que empeore rápidamente.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): son ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Algunos ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para pacientes diabéticos, bombas de infusión por vía intravenosa, dispositivos generadores de habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitados por un proveedor para el uso en el hogar.

Etapa de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otra parte calificada en su nombre) haya gastado \$2,000 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, no debe pagar nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D.

Etapa de cobertura inicial: es la etapa antes de que los costos que paga de su bolsillo para el año hayan alcanzado el monto del límite que paga de su bolsillo.

Evidencia de cobertura (EOC) e información sobre divulgación: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción: tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al formulario) o un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido menor (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le obliga a probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, si nuestro plan exige una autorización previa para un medicamento y quiere que no apliquemos los criterios de restricción, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al formulario).

Facturación de saldos: cuando un proveedor (un médico o un hospital) factura al paciente más que el monto del costo compartido permitido del plan. Como miembro de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP), solo tiene que pagar los montos del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más del monto de costo compartido que su plan indica que debe pagar.

Farmacia de la red: farmacia que tiene un contrato con nuestro plan en la que los miembros del plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros del plan. La mayoría de los medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

“Herramienta de beneficios en tiempo real”: es un portal o una aplicación informática en la que las personas inscritas pueden buscar información completa, precisa, oportuna, clínicamente apropiada, específica de las personas inscritas sobre el formulario y los beneficios. Esto incluye los montos de costo compartido, los medicamentos alternativos del formulario que pueden usarse para tratar la misma afección que un medicamento determinado y las restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternativos.

Hospitalización: una hospitalización es cuando usted ha sido ingresado formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo.

Indicación medicamento aceptada: uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o respaldado por ciertas referencias, como la American Hospital Formulary Service Drug Information y el sistema de Información DRUGDEX Micromedex.

Límite de gastos de bolsillo: el monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Límites de cantidad: es una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de medicamentos seleccionados por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido de tiempo.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o Lista de medicamentos): una lista de los medicamentos recetados cubiertos por el plan.

Medicaid (o asistencia médica): un programa conjunto, estatal y federal, que ayuda a solventar los costos médicos a ciertas personas con ingresos bajos y recursos limitados. Los programas de Medicaid del estado varían, pero cubren la mayoría de los costos de cuidado de la salud si usted califica para Medicare y Medicaid.

Medicamento necesarios: servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y que cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicamento de marca: es el medicamento recetado fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originariamente lo investigó y desarrolló. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos los fabrican y venden otros fabricantes de medicamentos y, normalmente, no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca.

Medicamento genérico: un medicamento recetado que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), dado que se considera que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero suele ser más económico.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Medicamentos cubiertos: es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos recetados que cubre el plan.

Medicamentos de la Parte D: medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos cubiertos de la Parte D por el Congreso. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por todos los planes.

Medicare: es el programa federal de seguro médico destinado a personas de 65 años o más, a algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y a personas que padecen enfermedad renal terminal (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan): una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado, como informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima más alta.

Monto máximo que paga de su bolsillo: el monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Los montos que paga por las primas de su plan, las primas de la Parte A y de la Parte B de Medicare y los medicamentos recetados no se tienen en cuenta en el gasto máximo de bolsillo.

Monto permitido: monto máximo en el que se basa el pago de los servicios de atención médica cubiertos. Esto puede denominarse “gasto elegible”, “asignación de pago” o “tarifa negociada”.

Multa por inscripción tardía de la Parte D: es un monto que se suma a su prima mensual por la cobertura para medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (la cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos la misma cantidad que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare) por un período continuo de 63 días o más después de calificar para un plan de la Parte D.

Organización para el Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Organization, QIO): es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en cuidado de la salud a los cuales el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar el cuidado que se brinda a los pacientes de Medicare.

Original Medicare (Medicare tradicional o pago por servicio de Medicare):

Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. En Original Medicare, los servicios de Medicare están cubiertos al pagarles a los médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar a cualquier médico, hospital o proveedor de cuidado de la salud que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga lo que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare,

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

y usted paga lo que le corresponde a usted. Original Medicare tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Parte C: consulte Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: es el programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare.

Período de beneficios: la manera en que Original Medicare mide su uso de los servicios hospitalarios y del centro de enfermería especializada (SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido servicios de cuidado hospitalario para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el hospital o en el centro de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. Usted debe pagar el deducible del hospital para pacientes internados por cada período de beneficios. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: el período desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción al plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiarse a Original Medicare durante este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos recetados de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses después de que un individuo califique por primera vez a Medicare.

Período de inscripción anual: período de tiempo del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año, en el que los miembros pueden cambiar de planes de medicamentos o de salud, o elegir Original Medicare.

Período de inscripción especial: un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos, o volver a Original Medicare. Las situaciones en las que puede calificar para un Período de inscripción especial son: si se muda fuera del área de servicios, si recibe el “Beneficio Adicional” para pagar los costos de los medicamentos recetados, si se muda a un hogar de ancianos o si incumplimos con nuestro contrato.

Período de inscripción inicial: cuando usted es elegible por primera vez para Medicare, este es el período en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare. Si usted es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en el que cumple 65 años, incluido el mes en el que cumple 65 años y finaliza 3 meses después del mes en el que cumple 65 años.

Plan de Necesidades Especiales Equivalente Institucional (SNP): es un plan que inscribe a personas elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren un nivel de cuidado institucional según la evaluación del estado. La evaluación se debe realizar usando la misma herramienta de evaluación de nivel de cuidado del estado correspondiente y se debe administrar por una entidad que no sea la organización que ofrezca el plan. Este tipo de Plan de Necesidades Especiales puede restringir la inscripción a individuos que residan en un centro de residencia asistida contratado (ALF) si es necesario para garantizar la prestación uniforme de cuidados especializados.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Plan de necesidades especiales para atención crónica (C-SNP): los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles para Medicare Advantage (MA) que tienen una o más afecciones crónicas graves o incapacitantes, según se define en la Sección 422.2 del Título 42 del CFR, incluidas las restricciones de inscripción basadas en los grupos de afecciones múltiples comúnmente comórbidas y clínicamente vinculadas que se especifican en la Sección 422.4(a)(1)(iv) del Título 42 del CFR.

Plan de necesidades especiales: tipo especial de plan Medicare Advantage que proporciona cuidado médico más centrado en grupos específicos de personas, como las que tienen Medicare y Medicaid, las que residen en un hogar de ancianos o las que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Plan de Organización de Proveedores Preferidos (PPO): es un plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros por un monto de pago específico. Un plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si son recibidos por proveedores dentro o fuera de la red. Los costos compartidos del miembro generalmente serán más altos cuando se reciban los beneficios de proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual de sus gastos de bolsillo para los servicios recibidos de proveedores (preferidos) de la red y un límite más alto en los gastos de su bolsillo por servicios de proveedores tanto dentro de la red (preferido) como fuera de la red (no preferidos).

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes de costo de Medicare, los Planes de Necesidades Especiales, los programas piloto o de demostración y los Programas de Cuidado Integral para Personas Mayores (PACE).

Plan institucional de necesidades especiales (SNP): un plan que inscribe a personas elegibles que residen de forma permanente o esperan residir de forma permanente durante 90 días o más en un centro de cuidado a largo plazo (LTC). Estos centros pueden incluir un centro de atención de enfermería especializada (SNF), un centro de atención de enfermería (NF), (SNF/NF), un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID), un centro psiquiátrico para pacientes internados o centros aprobados por CMS que proporcionan servicios de cuidado de la salud similares a largo plazo, que están cubiertos por la Parte A de Medicare, la Parte B de Medicare o Medicaid; y cuyos residentes tienen necesidades similares y estado de cuidado de la salud para los otros tipos de centros nombrados. Un plan institucional de necesidades especiales debe tener un contrato con los centros de LTC en cuestión o ser de su propiedad u operar uno de estos.

Plan Medicare Advantage (MA): a veces se lo denomina Parte C de Medicare. Un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser i) una HMO, ii) una Organización de Proveedores Preferidos (PPO), iii) un Plan privado de pago por servicio (PFFS) o iv) un plan de Cuenta de ahorro para gastos médicos (MSA) de Medicare. Además de elegir estos tipos de planes, un plan HMO o PPO Medicare Advantage también puede ser un Plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos con receta) de Medicare. Estos planes se llaman **planes Medicare Advantage con cobertura para medicamentos recetados**.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Plan PACE: un plan PACE (Programa de Cuidado Integral para Personas Mayores) combina servicios médicos, sociales y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) para personas débiles, de manera que puedan conservar su independencia y seguir viviendo en su comunidad (en lugar de mudarse a un hogar de ancianos) tanto tiempo como sea posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid a través del plan.

Planes de necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP): los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) y a asistencia médica de un plan estatal en virtud de Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare): es el seguro complementario de Medicare que vende una compañía privada de seguros para cubrir *los períodos sin cobertura* de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de cuidado médico por la cobertura de salud o para medicamentos recetados.

Producto biológico original: producto biológico que ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y funciona como comparación para los fabricantes que hacen una versión biosimilar. También se denomina producto de referencia.

Producto biológico: un medicamento recetado que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar de manera exacta, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. (Consulte también “**Producto biológico original**” y “**Biosimilar**”).

Programa de descuentos del fabricante: programa por el que los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total del plan para medicamentos de marca y productos biológicos cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Programa Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI): es un beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados, que son discapacitadas, ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Prótesis y dispositivos ortopédicos: entre los dispositivos médicos, se incluyen soportes para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

Proveedor de atención primaria (PCP): el médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de cuidado médico.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Proveedor de la red: proveedor es el término general para médicos, otros profesionales de cuidado de la salud, hospitales y otros centros de cuidado médico que están autorizados o certificados por Medicare y por el Estado para ofrecer servicios de cuidado médico. **Los proveedores de la red** tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: es un proveedor o un centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, no pertenecen a nuestro plan o no están dirigidos por él.

Punto de servicio (POS): punto de servicio significa que puede utilizar proveedores fuera de la red del plan a un costo adicional para ciertos servicios cubiertos.

Queja formal: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluida una queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no incluye las disputas por pagos o cobertura.

Queja: el nombre formal para presentar una queja es **interponer una queja formal**. El proceso de quejas se utiliza *solo* para determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad del cuidado, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si su plan no cumple los plazos establecidos en el proceso de apelación.

Servicios a los Miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su afiliación, beneficios, quejas formales y apelaciones.

Servicios cubiertos por Medicare: son los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. La expresión servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como beneficios de la vista, dentales o de la audición, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

Servicios cubiertos: es el término que utilizamos para referirnos a todos los servicios y suministros de cuidado de la salud cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o si, debido a sus horarios, su ubicación o sus circunstancias, no es razonable obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contratos. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas con proveedores de rutina médicamente necesarias, como los controles anuales, no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o la red del plan no está disponible temporalmente.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Subsidio por ingresos bajos (LIS): consulte “Beneficio Adicional”.

Tratamiento escalonado: es una herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su afección médica con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

Servicios a los Miembros de ProCare Advantage (HMO-POS I-SNP)

Método	Información de contacto de Servicios a los Miembros
LLAME AL	<p>1-844-206-3719</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p> <p>Servicios a los Miembros también dispone de servicios gratuitos de interpretación de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad), del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días que son feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre.</p>
FAX	1-833-610-2390
ESCRIBA A	<p>ProCare Advantage PO Box 815 Glen Burnie, MD 21060-0815 customerservice@procareadvantageplan.com</p>
SITIO WEB	ProCareAdvantagePlan.com

Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (HICAP) (SHIP de Texas)

El Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (HICAP) es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
LLAME AL	1-800-252-9240
TTY	711
ESCRIBA A	<p>Texas Department of Aging and Disability Services 701 West 51st Street, MC: W275 Austin, TX 78751</p>
SITIO WEB	https://hhs.texas.gov/services/health/medicare

Declaración de divulgación de la Ley de reducción de trámites (PRA): según la Ley de reducción de trámites de 1995, a ninguna persona se le exige responder a una solicitud de recopilación de información, a menos que esta cuente con el número válido de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB). El número válido de control de la OMB de esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.