

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios y servicios de salud de Medicare y su cobertura de medicamentos recetados como miembro de Prominence Dual HMO-DSNP

Este documento proporciona detalles sobre su cobertura de atención médica y medicamentos recetados de Medicare y Medicaid a partir del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. **Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.**

Si tiene preguntas acerca de este documento, comuníquese con Servicios para miembros al

1-855-969-5882. 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, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y de lunes a viernes, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita.

Este plan, Prominence Dual HMO-DSNP, lo proporciona Prominence HealthFirst, Prominence Health Plan. Cuando en esta Evidencia de cobertura se mencione “nosotros”, “nos” o “nuestro”, se refiere a Prominence Health Plan. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, se refiere a HMO D-SNP.

Este documento está disponible en español y vietnamita sin costo alguno.

Este documento está disponible en otros formatos, como en tamaño de letra grande y el sistema braille. *Prominence Dual HMO-DSNP* Es posible que los beneficios, las primas, los deducibles o los copagos/coseguros cambien el 1 de enero de 2025.

El formulario, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá una notificación cuando sea necesario. Le notificaremos a los miembros afectados sobre los cambios con al menos 30 días de anticipación.

En este documento se explican sus beneficios y derechos. Asimismo, le servirá para comprender información relacionada con:

- la prima y los costos compartidos del plan;
- sus beneficios médicos y de medicamentos recetados;
- cómo presentar un reclamo si no está satisfecho con un servicio o tratamiento;
- cómo comunicarse con nosotros si necesita ayuda adicional; y
- otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

Y0109_FLDSNPEOCF24 SP_C

Aprobado por la OMB 0938-1051 (Vence: 29 de febrero de 2024)

Evidencia de cobertura 2024**Índice**

CAPÍTULO 1: Aspectos básicos para el miembro.....	5
SECCIÓN 1 Introducción	6
SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos debe cumplir para ser miembro del plan?	8
SECCIÓN 3 Materiales de afiliación importantes que recibirá.....	10
SECCIÓN 4 Sus costos mensuales correspondientes a <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>	11
SECCIÓN 5 Mantenga actualizado su registro de afiliación al plan.....	15
SECCIÓN 6 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	15
CAPÍTULO 2: Números telefónicos y recursos importantes.....	18
SECCIÓN 1 Información de contacto de <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> : Cómo comunicarse con nosotros, incluso cómo comunicarse con Servicios para miembros.....	19
SECCIÓN 2 Medicare: Cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare	22
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud: ayuda gratuita, información y respuestas a las preguntas acerca de Medicare.....	23
SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad	24
SECCIÓN 5 Seguro Social	25
SECCIÓN 6 Medicaid	26
SECCIÓN 7 Información sobre programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos recetados	27
SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios	29
SECCIÓN 9 ¿Cuenta con seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador?	30
SECCIÓN 10 Puede obtener asistencia de la Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida.....	31
CAPÍTULO 3: Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica	32
SECCIÓN 1 Información que debe saber acerca de cómo recibir atención médica como miembro de nuestro plan.....	33
SECCIÓN 2 Utilice a los proveedores dentro de la red del plan para recibir atención médica.....	35
SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cuando necesita atención de emergencia o servicios de urgencia o durante un desastre.....	39

Índice

SECCIÓN 4	¿Qué sucede si se le factura directamente el costo total de sus servicios cubiertos?.....	41
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?.....	42
SECCIÓN 6	Reglas para recibir atención médica en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud.	44
SECCIÓN 7	Reglas para la tenencia de equipos médicos duraderos	45
CAPÍTULO 4: <i>Tabla de beneficios médicos (servicios cubiertos)</i>.....		47
SECCIÓN 1	Comprender los servicios cubiertos	48
SECCIÓN 2	Use la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar lo que está cubierto.....	50
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera del programa Prominence Dual HMO-DSNP?.....	107
SECCIÓN 4	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan <i>NI Medicare NI Medicaid</i> ?.....	108
CAPÍTULO 5: <i>Cómo usar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D</i>		112
SECCIÓN 1	Introducción	113
SECCIÓN 2	Surta sus recetas en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan.	114
SECCIÓN 3	Los medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan	118
SECCIÓN 4	Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos	120
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de los medicamentos no está cubierto en la manera que le gustaría que se cubriera?	122
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si su cobertura cambia para uno de sus medicamentos?.....	125
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> están cubiertos por el plan?.....	127
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta	129
SECCIÓN 9	La cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	130
SECCIÓN 10	Programas sobre la farmacovigilancia y el manejo de medicamentos	132
CAPÍTULO 6: <i>El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D</i>		135
SECCIÓN 1	Introducción	136
SECCIÓN 2	El monto que usted paga por un medicamento depende de la etapa de pago por medicamentos en la que se encuentra al momento de obtenerlo	139
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y en qué etapa de pago se encuentra	139
SECCIÓN 4	Durante la Etapa de deducible, usted paga el costo total de los medicamentos	141

SECCIÓN 5	Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga su parte de los costos de los medicamentos y usted paga su parte	142
SECCIÓN 6	Costos en la etapa de período sin cobertura.....	146
SECCIÓN 7	Durante la Etapa de cobertura en caso de catástrofes, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D.....	147
SECCIÓN 8	Información sobre beneficios adicionales.....	148
SECCIÓN 9	Vacunas de la Parte D Lo que usted paga depende de cómo y dónde reciba las vacunas	148
CAPÍTULO 7: <i>Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos</i>.....		151
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debería solicitar que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos	152
SECCIÓN 2	Cómo pedirnos que le reembolsemos o paguemos una factura que usted haya recibido	154
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y la aprobaremos o denegaremos	155
CAPÍTULO 8: <i>Sus derechos y responsabilidades</i>.....		156
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan	157
SECCIÓN 2	Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan	163
CAPÍTULO 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)</i>.....		165
SECCIÓN 1	Introducción	166
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	167
SECCIÓN 3	¿Qué proceso debe usar para resolver su problema?	167
SECCIÓN 4	Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicare	168
SECCIÓN 5	Guía básica sobre las decisiones de cobertura y apelaciones	169
SECCIÓN 6	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura	173
SECCIÓN 7	Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	181
SECCIÓN 8	Cómo solicitar que cubramos una hospitalización prolongada si usted considera que le han dado el alta antes de tiempo	192
SECCIÓN 9	Cómo solicitar que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura finaliza antes de tiempo.....	200
SECCIÓN 10	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 o niveles posteriores	207
SECCIÓN 11	Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención médica, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente y otras inquietudes	210

SECCIÓN 12	Cómo manejar los problemas relacionados con sus beneficios de Medicaid	213
CAPÍTULO 10:	<i>Cómo finalizar su afiliación al plan</i>	214
SECCIÓN 1	Introducción a la finalización de su afiliación a nuestro plan.....	215
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?.....	215
SECCIÓN 3	¿Cómo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?	218
SECCIÓN 4	Hasta que finalice su afiliación, usted deberá seguir recibiendo artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan	220
SECCIÓN 5	<i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> debe finalizar su afiliación al plan en determinadas situaciones	220
CAPÍTULO 11:	<i>Avisos legales</i>	223
SECCIÓN 1	Aviso sobre las leyes aplicables.....	224
SECCIÓN 2	Aviso de no discriminación	224
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare	226
CAPÍTULO 12:	<i>Definiciones de términos importantes</i>	227

CAPÍTULO 1:

Aspectos básicos para el miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Usted está inscrito en <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>, que es un plan especializado de Medicare Advantage (plan para necesidades especiales)
--------------------	--

Usted está cubierto por Medicare y Medicaid:

- **Medicare** es el programa de seguro de salud que ofrece el gobierno federal para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con determinadas discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal).
- **Medicaid** es un programa de colaboración entre el gobierno federal y estatal que ayuda con los gastos médicos para determinadas personas con ingresos y recursos limitados. La cobertura de Medicaid varía según el estado y el tipo de Medicaid con el que cuente. Algunas personas con Medicaid reciben ayuda para pagar sus primas de Medicare y otros costos. Otras personas también reciben cobertura por servicios adicionales y medicamentos que no están cubiertos por Medicare.

Usted ha elegido recibir la atención médica de Medicare y Medicaid, así como la cobertura de medicamentos recetados a través de nuestro plan *Prominence Dual HMO-DSNP*. Debemos cubrir todos los servicios de la Parte A y Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a los proveedores en este plan son diferentes a los del plan Original Medicare.

Prominence Dual HMO-DSNP es un Plan Medicare Advantage especializado (un plan para necesidades especiales de Medicare), lo que significa que sus beneficios están diseñados para personas con necesidades de atención médica especiales. *Prominence Dual HMO-DSNP* está diseñado para personas que tienen Medicare y que también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Debido a que recibe asistencia de Medicaid con los costos compartidos de la Parte A y la Parte B de Medicare (deducibles, copagos y coseguros), es posible que no tenga que pagar nada por los servicios de atención médica de Medicare. Medicaid también le proporciona otros beneficios al cubrir servicios de atención médica que, por lo general, no están cubiertos por Medicare. También recibirá “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de los medicamentos recetados de Medicare. *Prominence Dual HMO-DSNP* le ayudará a administrar todos estos beneficios para que usted reciba los servicios de atención médica y asistencia de pago a los que tiene derecho.

Prominence Dual HMO-DSNP está administrado por una compañía privada. Al igual que todos los planes de Medicare Advantage, este plan para necesidades especiales de Medicare es aprobado por Medicare. El plan también tiene un contrato con el Programa de Medicaid de la Florida para coordinar sus beneficios de Medicaid. Nos complace proporcionarle su cobertura de atención médica de Medicare y Medicaid, incluida la cobertura de medicamentos recetados.

La cobertura conforme a este plan se considera Cobertura médica calificada (qualifying health coverage, QHC) y cumple el requisito de responsabilidad compartida de la persona que

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA) exige. Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en: www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families para obtener más información.

Sección 1.2 ¿De qué trata el documento de *Evidencia de cobertura*?

La *Evidencia de cobertura* le explica cómo recibir atención médica y obtener los medicamentos recetados de Medicare y Medicaid. También le explica sus derechos y responsabilidades, los servicios cubiertos, cuánto paga como miembro del plan y cómo presentar un reclamo si no está satisfecho con una decisión o tratamiento.

Las palabras *cobertura* y *servicios cubiertos* se refieren a la atención médica, los servicios y los medicamentos recetados disponibles para usted como miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*.

Es importante que comprenda el reglamento del plan y los servicios que están a su disposición. Lo alentamos a que se tome un tiempo para revisar este documento de *Evidencia de cobertura*.

Si tiene dudas, preocupaciones o simplemente tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios para miembros.

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

La *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo *Prominence Dual HMO-DSNP* cubre su atención médica. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte acerca de cambios en su cobertura o condiciones que afectan dicha cobertura. A veces, estos avisos son llamados “*cláusulas adicionales*” o “*enmiendas*”.

El contrato está vigente durante los meses en los que esté inscrito en *Prominence Dual HMO-DSNP* entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

Cada año calendario, Medicare nos permite implementar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que, después del 31 de diciembre de 2024, podremos modificar los costos y beneficios de *Prominence Dual HMO-DSNP*. Asimismo, después del 31 de diciembre de 2024, podemos optar por dejar de ofrecer el plan en su área de servicio u ofrecerlo en un área de servicio diferente.

Cada año, Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar *Prominence Dual HMO-DSNP*. Puede seguir recibiendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan cada año, siempre que decidamos continuar ofreciendo el plan y Medicare lo apruebe nuevamente.

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos debe cumplir para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Los requisitos de elegibilidad
--

Usted es elegible para afiliarse al plan siempre que:

- Cuento con la Parte A y la Parte B de Medicare.
- -- Y -- viva en nuestra área geográfica de servicio. En la Sección 2.3 a continuación, se describe nuestra área de servicio. No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- --Y-- sea un ciudadano de los Estados Unidos o cuente con una residencia legal dentro de los Estados Unidos.
- -- Y -- cumpla con los requisitos de elegibilidad especiales que se describen a continuación.

Requisitos de elegibilidad especiales para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que reciben determinados beneficios de Medicaid. Medicaid es un programa de colaboración entre el gobierno federal y estatal que ayuda con los gastos médicos para determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Para ser elegible para nuestro plan, usted debe ser elegible para Medicare y para los beneficios completos de Medicaid.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si pierde la elegibilidad, pero existen motivos suficientes para considerar que recuperará su elegibilidad dentro de un período de *seis* meses, aun será elegible para afiliarse a nuestro plan. En la sección 2.1 del capítulo 4, se le brinda información sobre la cobertura y los costos compartidos durante un período de elegibilidad continua.

Sección 2.2 ¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa de colaboración entre el gobierno federal y estatal que ayuda con los gastos médicos para determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Cada estado decide qué se considera como ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios están cubiertos y el costo de los servicios. Los estados también pueden decidir cómo gestionar su programa siempre que sigan las pautas federales.

Además, existen programas que se ofrecen a través de Medicaid que ayudan a las personas con Medicare a pagar los gastos de Medicare, como las primas de este programa. Estos "programas de ahorros de Medicare" ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero cada año:

- **Beneficiario Calificado de Medicare (QMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte A y de la Parte B de Medicare, además de otros costos compartidos, como deducibles,

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

coseguros y copagos. Algunas personas con el Programa de Beneficiario Calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) también son elegibles para acceder a los beneficios completos de Medicaid (QMB+).

- **Beneficiarios Especificados de Bajos Ingresos de Medicare (SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. Algunas personas con el Programa de Beneficiarios Especificados de Bajos Ingresos de Medicare (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB) también son elegibles para acceder a los beneficios completos de Medicaid (SLMB+).
- **Individuos Calificados (QI):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Personas Discapacitadas Calificadas y que Trabajan (QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Sección 2.3	Aquí está el área de servicio del plan para <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>
--------------------	--

Prominence Dual HMO-DSNP está disponible únicamente para las personas que residan en el área de servicio de nuestro plan. Para continuar siendo un miembro de nuestro plan, debe continuar residiendo en el área de servicio de este. Se describe la zona de servicio

Nuestra área de servicio incluye los siguientes estados: *Florida*

Nuestra área de servicio incluye el condado de Palm Beach.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, usted no podrá seguir siendo un miembro de este plan. Comuníquese con Servicios para miembros para consultar si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, gozará de un Período especial de inscripción en el que podrá cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva área.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Los números de teléfono e información de contacto del Seguro Social se encuentran en la sección 5 del capítulo 2.

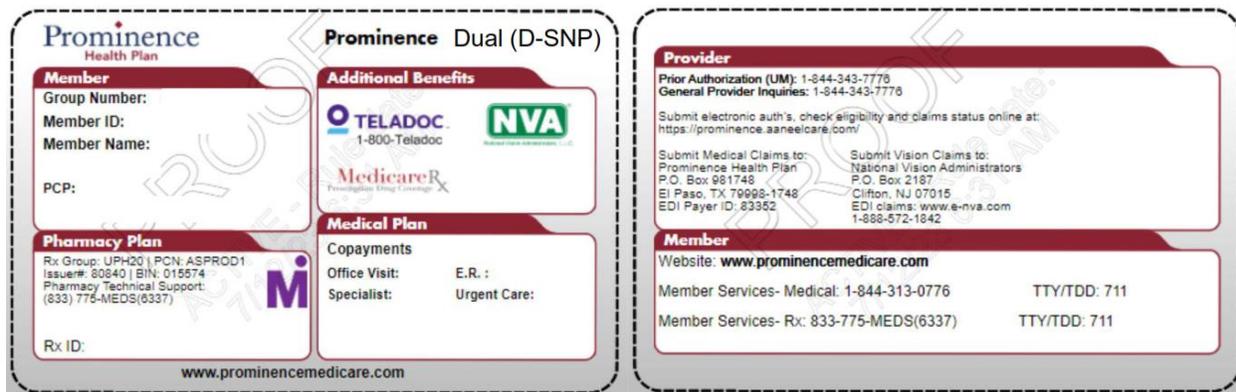
Sección 2.4	Ciudadano estadounidense o con residencia legal en los Estados Unidos
--------------------	--

El miembro de un plan de salud de Medicare deberá contar con la ciudadanía estadounidense o ser un residente legal en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) le notificará a *Prominence Dual HMO-DSNP* si usted no es elegible para seguir siendo miembro por este motivo. *Prominence Dual HMO-DSNP* debe cancelar su afiliación si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales de afiliación importantes que recibirá

Sección 3.1 La tarjeta de afiliación del plan

Mientras sea un miembro de nuestro plan, debe utilizar su tarjeta de afiliación cada vez 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. A continuación, incluimos un modelo de tarjeta de afiliación con el fin de que conozca cuáles son sus características:



NO use la tarjeta de color rojo, blanco y azul de Medicare para acceder a servicios médicos cubiertos, mientras sea un miembro de este plan. Si usa su tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de afiliación a *Prominence Dual HMO-DSNP*, es posible que deba pagar usted mismo el costo total de los servicios médicos. Conserve la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que se le solicite mostrarla si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio o si participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, también denominados estudios clínicos.

Si su tarjeta de afiliación del plan se daña, se pierde o es robada, llame a Servicios para miembros de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de proveedores y farmacias* incluye los proveedores que actualmente forman parte de la red. **Los proveedores de la red** son médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Debe usar proveedores de la red para recibir su atención y servicios médicos. Si acude a otro lugar sin la autorización correspondiente, tendrá que pagar el monto total. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios de urgencia si la atención no está disponible a través de la red (es decir, en situaciones en que no sea razonable o posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y los casos en los que *Prominence Dual HMO-DSNP* autorice el uso de proveedores fuera de la red.

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

La lista actualizada de proveedores está disponible en nuestro sitio web www.prominencemedicare.com.

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una (en formato digital o impreso) a Servicios para miembros. Los directorios de proveedores impresos que solicite se le enviarán por correo postal en un plazo de tres días hábiles.

Sección 3.3 Lista de medicamentos cubiertos del plan (*Formulario*)

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*. A esta lista la llamamos "Lista de medicamentos" para abreviar. Dicha lista indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en *Prominence Dual HMO-DSNP*. El plan ha seleccionado los medicamentos de esta lista con la colaboración de un equipo conformado por médicos y farmacéuticos. Esta lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la "Lista de medicamentos" de *Prominence Dual HMO-DSNP*.

En la "Lista de medicamentos", también se indica si existen normas que restrinjan la cobertura de sus medicamentos.

Le proporcionaremos una copia de la "Lista de medicamentos". Esta lista incluirá información sobre los medicamentos cubiertos que nuestros miembros usan con mayor frecuencia. No obstante, cubrimos medicamentos adicionales que no están incluidos en la "Lista de medicamentos" proporcionada. Si uno de sus medicamentos no está en la "Lista de medicamentos", visite nuestro sitio web o comuníquese con Servicios para miembros para verificar su cobertura. Si desea obtener la información más completa y actualizada acerca de los medicamentos que están cubiertos, visite el sitio web del plan (www.prominencemedicare.com) o llame a Servicios para miembros.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales correspondientes a *Prominence Dual HMO-DSNP*

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (sección 4.2)
- Prima de beneficios complementarios opcionales (sección 4.3)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (sección 4.4)
- Monto del ajuste mensual según los ingresos (sección 4.5)

En algunas situaciones, la prima del plan puede ser menor

Si *ya está inscrito* y recibe ayuda de uno de estos programas, **es posible que la información sobre las primas de esta *Evidencia de cobertura* no aplique para usted**. Le enviamos un encarte por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura para personas que reciben "Ayuda Adicional" para pagar medicamentos recetados* (que también se conoce como "Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos" o "Anexo de LIS"), que le explica

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

sobre su cobertura de medicamentos. Si no cuenta con este encarte, llame a Servicios para miembros y solicite el Anexo de LIS.

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare varían para aquellas personas que tienen ingresos diferentes. Si tiene preguntas acerca de estas primas, revise en su copia del manual *Medicare y Usted 2024*, la sección *Costos de Medicare para 2024*. Si necesita una copia, puede descargarla del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). También puede pedir una copia impresa llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), disponible las 24 horas al 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 2024, la prima mensual para Prominence Dual HMO-DSNP es \$30.60. Consulte los detalles en la sección 4.2 a continuación.

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare**Muchos miembros están obligados a pagar otras primas de Medicare**

Algunos miembros están obligados a pagar otras primas de Medicare. Como se explica en la sección 2 anterior, para ser elegible para nuestro plan, debe mantener su elegibilidad para Medicaid, así como tener tanto la Parte A como la Parte B de Medicare. Para la mayoría de los miembros de *Prominence Dual HMO-DSNP*, Medicaid paga su prima de la Parte A, si no califica automáticamente para ella, y su prima de la Parte B.

Si Medicaid no paga sus primas de Medicare por usted, debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo un miembro del plan. Si bien esto incluye la prima de la Parte B, puede incluir también la prima de la Parte A, que afecta a los miembros que no resultan elegibles para la Parte A que no requiere una prima.

Sección 4.3 Prima de beneficios complementarios opcionales

Si se inscribió para obtener beneficios adicionales, también denominados *beneficios complementarios opcionales*, debe pagar una prima adicional cada mes para acceder a estos beneficios. Consulte la sección 2.2 del capítulo 4 para obtener más detalles.

Sección 4.4 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Debido a que usted tiene una doble elegibilidad, la multa por inscripción tardía (Late Enrollment Penalty, LEP) no se aplica en su caso mientras mantenga su estado de doble elegibilidad, pero, si pierde su estado de doble elegibilidad, puede incurrir en una LEP. Dicha multa es una prima adicional que se debe pagar por la cobertura de la Parte D si después de que termine el Período de inscripción inicial se produce un período de 63 días consecutivos o más sin contar con la Parte D ni con otra cobertura acreditable para medicamentos recetados. La cobertura acreditable para

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

medicamentos recetados es una cobertura que cumple los estándares mínimos de Medicare, dado que se espera pagar, en promedio, por lo menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos recetados. Esto significa que tendrá que pagar dicha multa mientras tenga cobertura de la Parte D.

No tendrá que pagarla en las siguientes situaciones:

- Si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los medicamentos recetados.
- Si estuvo menos de 63 días consecutivos sin una cobertura acreditable.
- Si ha tenido una cobertura acreditable para medicamentos por medio de otra fuente, como un antiguo empleador, sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. La compañía de seguros de salud o el Departamento de Recursos Humanos le informará cada año si su cobertura de medicamentos se considera acreditable. Esta información la recibirá mediante una carta o un boletín del plan. Conserve esta información, ya que puede necesitarla si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.
 - **Nota:** En todos los avisos se debe especificar que usted tenía una cobertura acreditable para medicamentos recetados que debía pagar lo mismo que paga el plan de medicamentos recetados estándar de Medicare.
 - **Nota:** Las siguientes *no* son coberturas acreditables para medicamentos recetados: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratuitas y sitios web de descuento para medicamentos.

Medicare determina el monto de la multa. Se determina de la siguiente manera:

- En primer lugar, se cuenta el número de meses completos que demoró su inscripción a un plan de medicamentos de Medicare después de ser elegible para inscribirse. O bien, se cuenta el número de meses completos en los que no tuvo cobertura acreditable para medicamentos recetados si la interrupción de la cobertura fue de un plazo de 63 días o más. La multa será del 1 % por cada mes que usted no dispuso de una cobertura acreditable. Por ejemplo, si transcurren 14 meses sin cobertura, la multa será del 14 %.
- Después, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en el país, correspondientes al año anterior. Para 2024, el monto de la prima promedio es de \$34.70.
- Para calcular la multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa por la prima mensual promedio y, luego, redondéelo a la décima más cercana. En este ejemplo, sería el 14 % multiplicado por \$34.70, lo que equivale a \$4.86. Esto termina redondeándose a \$4.90. Este monto se sumará a **la prima mensual de una persona con una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Debe tener en cuenta tres factores importantes sobre la multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

- En primer lugar, **la multa puede variar cada año** debido a que la prima mensual promedio puede ser modificada cada año.
- En segundo lugar, **usted continuará pagando una multa** mensual mientras esté inscrito en un plan que tenga beneficios para medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si decide cambiar de planes.
- Tercero, si tiene menos de 65 años y recibe actualmente los beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se reiniciará cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía de la Parte D se basará únicamente en los meses en los que no tenga cobertura después del Período de inscripción inicial para personas de edad avanzada 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 sobre esta. Generalmente, debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días** posteriores a la fecha de la primera carta que recibe, en la que se le informa que tiene que pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de afiliarse a nuestro plan, es posible que no tenga otra oportunidad para solicitar una revisión de la 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 de esta. De lo contrario, se podría cancelar su inscripción por incumplir el pago de las primas de su plan.

Sección 4.5	Monto del ajuste mensual según los ingresos
--------------------	--

Algunos miembros deben pagar un cargo adicional, conocido como "Monto del ajuste mensual según los ingresos" de la Parte D, también conocido como IRMAA. El monto adicional se calcula utilizando su ingreso bruto ajustado modificado, según lo informado en su declaración de impuestos al IRS de hace 2 años. Si este monto es superior a un monto determinado, usted pagará el monto de la prima estándar y el monto del ajuste mensual según los ingresos (income-related monthly adjustment amount, IRMAA) adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que podría tener que pagar de acuerdo con sus ingresos, visite <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si tiene que pagar un monto adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta informándole cuánto será dicho monto adicional. El monto adicional será retenido del cheque que reciba del Seguro Social, la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios o de la Oficina de administración de personal, independientemente del método de pago de la prima de su plan, a menos que su beneficio mensual no alcance a cubrir el monto adicional adeudado. Si el cheque de su beneficio no fuera suficiente para cubrir el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Deberá pagar el monto adicional al gobierno. No podrá pagarlo con la prima mensual del plan. Si no paga el monto adicional, se cancelará su inscripción al plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.**

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

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

SECCIÓN 5 Mantenga actualizado su registro de afiliación al plan

El registro de afiliación incluye información del formulario de inscripción, como su dirección y número de teléfono. En este se muestra su cobertura específica del plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores incluidos en la red del plan necesitan que la información que tienen sobre usted sea correcta. **Los proveedores de la red utilizan su registro de afiliación para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y los montos de los costos compartidos que le corresponden a usted.** Por este motivo, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Infórmenos sobre los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, su dirección o su número telefónico.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro de salud que tenga (por ejemplo, de parte de su empleador, el empleador de su cónyuge o pareja de hecho, la indemnización laboral por accidentes de trabajo o Medicaid).
- Si tiene reclamaciones de responsabilidad civil, como reclamaciones por un accidente automovilístico.
- Si ha ingresado a un hogar de ancianos.
- Si recibe atención en un hospital o sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la persona responsable designada (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** Usted no tiene la obligación de informarle al plan en qué estudios de investigación clínica tiene previsto participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si alguna parte de esta información cambia, infórmenos llamando a Servicios para miembros.

Si se muda o cambia su dirección postal, es importante comunicarse con el Seguro Social. Los números de teléfono e información de contacto del Seguro Social se encuentran en la sección 5 del capítulo 2.

SECCIÓN 6 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otros seguros

Medicare exige que recopilemos información suya sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga. Esto se debe a que tenemos la obligación de coordinar

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

cualquier otra cobertura que tenga con los beneficios que dispone según nuestro plan. Esto se denomina **Coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta que incluirá cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que sepamos. Lea detenidamente esta información. Si es correcta, no necesita hacer nada más. Si la información es incorrecta, o si tiene otra cobertura que no aparezca en la lista, llame a Servicios para miembros. Necesitará brindar su número de identificación de miembro del plan a las otras compañías de seguro de salud, una vez confirmada su identidad, para que sus facturas se paguen de manera correcta y dentro del plazo.

Si tiene otros seguros, como la cobertura de salud grupal por parte del empleador, existen normas establecidas por Medicare que deciden si nuestro plan o el otro seguro pagan primero. El seguro que paga primero se conoce como pagador primario y paga hasta los límites de su cobertura. El que paga en segundo término, denominado pagador secundario, solo paga si existen costos sin cubrir por la cobertura primaria. Existe la posibilidad de que el pagador secundario no asuma todos los costos sin cobertura. Si tiene otro seguro, informe a su médico, hospital y farmacia.

Estas reglas aplican para la cobertura del plan de salud grupal del empleador o de un sindicato:

- Si cuenta con una cobertura para jubilados, Medicare pagará primero.
- Si la cobertura del plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el de un familiar, quien pague primero dependerá de la edad, la cantidad de trabajadores empleados por el empleador y si cuenta con Medicare por su edad, una discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal (end-stage renal disease, ESRD):
 - Si tiene menos de 65 años, sufre alguna discapacidad y usted o un familiar aun trabajan, su plan de salud grupal pagará primero si el empleador tiene 100 o más empleados o, al menos, un empleador se integra en un plan de varios empleadores que tenga más de 100 empleados.
 - Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge o pareja de hecho todavía están trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados o, al menos, un empleador se integra en un plan de varios empleadores que tenga más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a la ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de ser elegible para Medicare.

Por lo general, estos tipos de cobertura pagan primero por servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin culpa, incluido el seguro para vehículo.
- Responsabilidad civil, incluido el seguro para vehículo.
- Beneficios por neumoconiosis de los mineros del carbón
- Indemnización laboral por accidentes de trabajo.

Capítulo 1 Aspectos básicos para el miembro

Medicaid y TRICARE bajo ninguna circunstancia pagarán primero por los servicios cubiertos por Medicare, Solo pagarán después de que Medicare o los planes de salud grupal del empleador hayan pagado.

CAPÍTULO 2:

Números telefónicos y recursos importantes

SECCIÓN 1 ***Información de contacto de Prominence Dual HMO-DSNP:***
Cómo comunicarse con nosotros, incluso cómo comunicarse con Servicios para miembros

Cómo contactarse con Servicios para miembros de nuestro plan

Si desea obtener ayuda con reclamaciones, facturas o preguntas relacionadas con las tarjetas de miembro, llame o escriba a Servicios para miembros de *Prominence Dual HMO-DSNP*. Con mucho gusto le atenderemos.

Método	Servicios para miembros: información de contacto
LLAMAR AL	1-855-969-5882 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes. Servicios para miembros también cuenta con un servicio gratuito de interpretación de idiomas disponible para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes.
FAX:	1-775-770-9100
ESCRIBIR A	Prominence Health Plan 1510 Meadow Wood Lane Reno NV 89502
SITIO WEB	www.prominencemedicare.com

Cómo comunicarse con nosotros cuando solicite una decisión de cobertura o presente una apelación con respecto a la atención médica

Una decisión de cobertura es aquella que tomamos con respecto a los beneficios y la cobertura, o sobre el monto que pagaremos por los servicios médicos o medicamentos recetados de la Parte D. La apelación es una manera formal de solicitar que revisemos y rectifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o presentar apelaciones relacionadas con su atención médica o medicamentos recetados de la Parte D, consulte el capítulo 9 (*Qué hacer si tiene un problema o un reclamo [decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos]*).

Método	Decisiones de cobertura y apelaciones de atención médica o de medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
LLAMAR AL	1-855-969-5882 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes. Servicios para miembros también cuenta con un servicio gratuito de interpretación de idiomas disponible para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes.
FAX:	1-775-770-9100
ESCRIBIR A	Prominence Health Plan 1510 Meadow Wood Lane Reno NV 89502
SITIO WEB	www.prominencemedicare.com

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes**Cómo contactarnos cuando presente un reclamo acerca de su atención médica**

Puede presentar un reclamo sobre nosotros o uno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso un reclamo sobre la calidad de la atención recibida. Note que este tipo de reclamo no implica disputas de cobertura ni de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo con respecto a su atención médica, consulte el capítulo 9: *Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)*.

Adónde enviar una solicitud para que paguemos nuestra parte del costo de la atención médica o de un medicamento que haya recibido

Si recibió o pagó por servicios (como una factura de un proveedor) que considera que debemos pagar, es posible que deba solicitarnos un reembolso o el pago de la factura del proveedor. Consulte el capítulo 7: *Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos cubiertos*

Tenga en cuenta lo siguiente: Si nos envía una solicitud de pago y rechazamos una parte de esta, puede apelar nuestra decisión. Consulte el capítulo 9: *Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)* para obtener más información.

Método	Solicitudes de pago: información de contacto
LLAMAR AL	1-855-969-5882 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana, y desde el 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes.
FAX:	1-775-770-9004
ESCRIBIR A	Prominence Health Plan 1510 Meadow Wood Lane Reno NV 89502
SITIO WEB	www.prominencemedicare.com

SECCIÓN 2 Medicare Cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare

Medicare es el programa de seguro de salud que ofrece el gobierno federal para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con discapacidad y personas con una enfermedad renal en etapa terminal, es decir, insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante de riñón.

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces denominados CMS). Esta agencia tiene un contrato con las organizaciones de Medicare Advantage, incluyéndonos a nosotros.

Método	Medicare: información de contacto
LLAMAR AL	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
SITIO WEB	<u>www.Medicare.gov</u> Este es el sitio web oficial del gobierno para Medicare. Le brinda información actualizada acerca de Medicare y temas actuales de Medicare. También cuenta con información sobre hospitales, hogares de ancianos, médicos, agencias de atención médica domiciliaria y centros de diálisis. Además, incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También encontrará información para contactarse con Medicare en el estado en que reside. El sitio web de Medicare también ofrece información detallada referente a su elegibilidad para Medicare y las opciones de inscripción por medio de las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none">• Herramienta de elegibilidad para Medicare: proporciona información sobre el estado de elegibilidad para Medicare.• Buscador de planes de Medicare: proporciona información personalizada sobre planes disponibles de medicamentos recetados de Medicare, planes de salud de Medicare y pólizas de Medigap (seguro suplementario a Medicare) en su área. Estas herramientas proporcionan un <i>cálculo aproximado</i> de los gastos de bolsillo en los diferentes planes de Medicare.

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes

Método	Medicare: información de contacto
SITIO WEB (continuación)	<p>También puede acceder al sitio web para comunicarle a Medicare sobre cualquier reclamo que tenga con respecto a <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comuníquese a Medicare sobre el reclamo: Puede presentar un reclamo sobre <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> directamente a Medicare. Para presentar un reclamo ante Medicare, diríjase a: www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma en serio los reclamos y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no cuenta con una computadora, en la biblioteca local o el centro del adulto mayor pueden ayudarle a visitar este sitio web a través de sus computadoras. O bien, llame a Medicare y solicíteles la información que necesita. Ellos encontrarán la información en el sitio web y la revisarán con usted. Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud Ayuda gratuita, información y respuestas a las preguntas acerca de Medicare

El Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa del gobierno que cuenta con asesores capacitados en todos los estados. En Florida, el programa SHIP se denomina Servicio de Necesidades de Seguro Médico para Ancianos (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE).

El Programa SHINE es un programa estatal independiente que no está relacionado con compañías de seguros de salud ni planes de salud. Este obtiene dinero del gobierno federal para dar asesoría gratuita sobre seguros de salud que se ofrecen en su localidad a personas con Medicare.

Los asesores de SHINE pueden ayudarle a comprender sus derechos en Medicare, a presentar reclamos acerca de su atención médica o tratamiento y ayudarle a resolver problemas que tiene con sus facturas de Medicare. Los asesores de SHINE también pueden ayudarle con sus preguntas y problemas relacionados con Medicare, y además a comprender las opciones de planes que le ofrece Medicare. También contestarán sus preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes**CÓMO ACCEDER AL PROGRAMA SHIP y A OTROS RECURSOS:**

- Visite <https://www.shiphelp.org> (Haga clic en "SHIP LOCATOR" [buscador de programas SHIP] ubicado en medio de la página)
 - Seleccione su **ESTADO** de la lista. Esto lo llevará a una página con números de teléfono y recursos específicos del estado en que reside.

Método	SHINE (Servicio de Necesidades de Seguro Médico para Ancianos, SHINE, por sus siglas en inglés): información de contacto
LLAMAR AL	1-800-963-5337
TTY	1-800-955-8770 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	SHINE 4040 Esplanade Way Tallahassee, FL 32399-7000 Correo electrónico: information@elderaffairs.org
SITIO WEB	https://www.floridashine.org

SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad

En cada estado encontrará una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare. En Florida, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se llama KEPRO. KEPRO cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica, a quienes Medicare les paga para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención médica para las personas que cuentan con Medicare. KEPRO es una organización independiente. Esto significa que no tiene ningún vínculo con nuestro plan.

Comuníquese con KEPRO si se encuentra en alguna de estas situaciones:

- Tiene un reclamo sobre la calidad de la atención recibida.
- Considera que la cobertura para su hospitalización termina antes de tiempo.
- Considera que la cobertura de su atención médica domiciliaria, la atención en un centro de enfermería especializada o Centro de rehabilitación integral para pacientes

ambulatorios (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) terminan antes de tiempo.

Método	KEPRO, Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Florida
LLAMAR AL	1-888-317-0751
TTY	1-855-843-4776 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	KEPRO FL QIO 5201 West Kennedy Blvd Suite 900 Tampa, FL 33609
SITIO WEB	https://www.keproqio.com/bene/statepages/florida/

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social tiene la responsabilidad de determinar la elegibilidad y encargarse de la inscripción en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y ciudadanos con residencia legal permanente que tengan 65 años o más, o una discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal y que cumplan con determinadas condiciones, son elegibles para recibir Medicare. Si ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare será automática. Sin embargo, si el Seguro Social no le envía cheques, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar Medicare, comuníquese con el Seguro Social o acuda a la oficina local del Seguro Social.

Asimismo, el Seguro Social tiene la obligación de determinar quiénes deben pagar un monto adicional por la cobertura de medicamentos de la Parte D debido a que tienen mayores ingresos. Si ha recibido una carta del Seguro Social en la que se le informa que debe pagar el monto adicional y tiene preguntas acerca del monto o si sus ingresos disminuyeron debido a una circunstancia que cambió su vida, llame al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comunique con el Seguro Social para hacérselo saber.

Método	Seguro Social: información de contacto
LLAMAR AL	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes. Puede usar el servicio de telefonía automatizada del Seguro Social para obtener información grabada y realizar trámites las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes.
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa de colaboración entre el gobierno federal y estatal que ayuda con los gastos médicos para determinadas personas con ingresos y recursos limitados.

Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de Medicaid, comuníquese con la Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida.

Método	Agencia para la Administración de la Atención Médica (Programa de Medicaid de la Florida): información de contacto
LLAMAR AL	1-800-711-3662 Disponible de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a jueves; y de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., los viernes.
TTY	1-866-467-4970 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	Agency for Health Care Administration 2727 Mahan Drive Tallahassee, FL 32308
SITIO WEB	https://www.flmedicaidmanagedcare.com/

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes

La Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida ayuda a las personas inscritas en Medicaid que tienen problemas con los servicios o la facturación. Pueden ayudarle a presentar una queja formal o apelación ante nuestro plan.

Método	Programa de ómbudsman de la Florida: información de contacto
LLAMAR AL	1-888-831-0404 Disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.
TTY	711 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	Long-Term Care Ombudsman Program 4040 Esplanade Way Suite 380 Tallahassee, FL 32399-7000
SITIO WEB	https://ombudsman.elderaffairs.org/

El ómbudsman en Florida ayuda a las personas a obtener información sobre los hogares de ancianos, centros de vida asistida y hogares de cuidado para adultos, y ayuda a resolver problemas entre estos centros de atención y los residentes o sus familias.

SECCIÓN 7 Información sobre programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos recetados

En el sitio web de Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/costs-in-the-coverage-gap/5-ways-to-get-help-with-prescription-costs>), se proporciona información sobre cómo reducir los costos de sus medicamentos recetados. Para las personas que cuentan con ingresos limitados, también existen otros programas que brindan asistencia y que se describen a continuación.

Programa "Ayuda Adicional" de Medicare

Dado que es elegible para Medicaid, usted califica y recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados. No es necesario hacer nada más para obtener esta "Ayuda Adicional".

Si tiene preguntas acerca de la "Ayuda Adicional", llame al:

- 1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 (solicitudes), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes

- La Oficina del Seguro Social al 1-800-772-1213, entre las 8 a. m. y las 7 p. m., de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778; o
- La Oficina de Medicaid de su estado (para solicitudes). (Consulte la sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto).

Si considera que el monto de los costos compartidos que está pagando en una farmacia por su receta no es adecuado, nuestro plan ha implementado un proceso que le permite solicitar asistencia para obtener evidencia del nivel de copago correspondiente o, si ya cuenta con la evidencia, presentarla ante nosotros.

- Cuando recibamos la evidencia en la que se muestre su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda realizar el copago correcto cuando surta la próxima receta en la farmacia. Si termina pagando más por el copago, se lo reembolsaremos. En este caso, le enviaremos un cheque con el monto del sobrepago o haremos un ajuste en los próximos copagos. Si la farmacia no ha recibido un copago suyo y este aparece como una deuda suya, podemos realizar el pago directamente a la farmacia. Si un estado pagó en su nombre, podemos efectuar el pago directamente al estado. Comuníquese con Servicios para miembros si tiene alguna pregunta.

¿Qué sucede si tiene cobertura por parte de un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (SPAP)?

Las Islas Vírgenes de los Estados Unidos y muchos otros estados ofrecen ayuda para el pago de recetas, las primas del plan de medicamentos y/u otros costos de medicamentos. Si está inscrito en un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program, SPAP) o en cualquier otro programa que proporcione cobertura para los medicamentos de la Parte D, aparte de la "Ayuda Adicional", aun puede recibir un descuento del 70 % en medicamentos de marca cubiertos. Además, el plan paga el 5 % de los costos de los medicamentos de marca si se encuentra en el período sin cobertura. Los descuentos del 70 % y el 5 % pagados por el plan se aplican al precio del medicamento antes de recibir ayuda de SPAP u otra cobertura.

¿Qué sucede si tiene cobertura de un Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP)?**¿Qué es el Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP)?**

El Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a que las personas elegibles que viven con VIH/sida tengan acceso a medicamentos para el tratamiento del VIH que salvan vidas. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también estén en el formulario del ADAP son elegibles para la asistencia en costos compartidos de los medicamentos recetados por medio del Programa del VIH/SIDA de la Florida. **Nota:** Para ser elegible para el ADAP disponible en su estado, debe cumplir con determinados criterios, lo que incluye evidencia de residencia en el estado, diagnóstico de VIH, ingresos bajos según lo definido por el estado y estado de sin seguro/subseguro. Si cambia de plan, notifíquelo al trabajador de inscripción de ADAP local para que pueda continuar recibiendo esta asistencia. Si desea obtener información referente a los

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes

criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 844-381-2327.

Dirección postal:
HIV/AIDS Section
4052 Bald Cypress Way
Tallahassee, FL 32399 \

Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica

Muchos estados cuentan con Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica que ayudan a algunas personas a pagar sus medicamentos recetados según su necesidad económica, edad, afección médica o discapacidad. Cada estado tiene reglas diferentes para proporcionar cobertura de medicamentos a sus miembros.

Requisitos de elegibilidad: El programa está abierto a todos los residentes del estado de Florida sin costo alguno.

Si tiene preguntas sobre cómo inscribirse, llame al (850) 764-1919.

La Florida Rx Card es el programa estatal gratuito de asistencia con recetas que está disponible para todos los residentes de Florida. El programa se lanzó en agosto de 2007 para ayudar a los residentes de Florida sin seguro, o con un seguro inferior, con los costos de sus medicamentos recetados. Los residentes de Florida que tienen seguro también pueden utilizar el programa para sus medicamentos que no están cubiertos.

Florida Rx Card trabaja con la Asociación Hospitalaria de la Florida (Florida Hospital Association) y la Academia de Asistentes Médicos de la Florida (Florida Academy of Physician Assistants, FAPA), así como con muchos hospitales y clínicas para expandir los centros de distribución de tarjetas en todo el estado. La Florida Rx Card es gratuita para todos y ofrece descuentos de hasta el 80 % en la mayoría de los medicamentos de marca y genéricos. No existen restricciones ni requisitos de elegibilidad para el programa. El programa es completamente confidencial y todas las tarjetas vienen activadas de antemano, están listas para usar y no expiran. El programa puede aceptarse en CVS/pharmacy, Walgreens, Walmart, Target, Winn Dixie y Kmart, junto con más de 68,000 farmacias que participan a nivel nacional.

Con el aumento del costo de la atención médica, la Florida Rx Card proporciona una solución simple a los altos precios de los medicamentos recetados. Los residentes pueden imprimir una tarjeta preactivada gratuita, encontrar las farmacias participantes y buscar los precios de los medicamentos en www.floridarxcard.com. Aquellos que no puedan obtener una tarjeta también pueden visitar cualquier CVS/pharmacy y solicitar que se procese su receta a través de la Florida Rx Card.

SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios

La Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios del país y sus

Capítulo 2 Números telefónicos y recursos importantes

familias. Si recibe Medicare a través de esta Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, es importante que les informe si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene preguntas sobre los beneficios que le ofrece la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Método	Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios: información de contacto
LLAMAR AL	<p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Si presiona "0", puede hablar con un representante de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) de 9:00 a. m. a 3:30 p. m., los días lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a. m. a 12:00 p. m., los días miércoles.</p> <p>Si presiona "1", accederá a la línea automatizada de ayuda de la RRB y a la información grabada las 24 horas del día, incluso los fines de semana y feriados.</p>
TTY	<p>1-312-751-4701</p> <p>Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.</p>
SITIO WEB	rrb.gov/

SECCIÓN 9 ¿Cuenta con 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 de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios del empleador/sindicato o a Servicios para miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre los beneficios de salud de jubilado o de su empleador (o de su cónyuge o pareja de hecho), así como sobre las primas o el período de inscripción. (Los números telefónicos de Servicios para miembros figuran impresos en la contraportada de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tuviese preguntas sobre su cobertura de Medicare conforme a este plan.

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

SECCIÓN 10 Puede obtener asistencia de la Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida

Método	Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida: información de contacto
LLAMAR AL	1-888-419-3456
TTY	1-800-955-8771 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	2727 Mahan Drive Tallahassee, FL 32308
SITIO WEB	https://ahca.myflorida.com/medicaid/

CAPÍTULO 3:

*Cómo usar el plan para sus servicios
de atención médica*

SECCIÓN 1 Información que debe saber acerca de cómo recibir atención médica como miembro de nuestro plan

En este capítulo, encontrará información sobre cómo utilizar el plan para recibir la cobertura de atención médica. Se incluyen definiciones de los términos y se explica el reglamento que deberá seguir para recibir tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos recetados u otra atención médica que estén cubiertos por el plan.

Para obtener detalles sobre los servicios de atención médica que están cubiertos por nuestro plan, consulte la Tabla de beneficios que se encuentra en el siguiente capítulo, Capítulo 4: *Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto.*

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

- **Los proveedores** son médicos y otros profesionales de atención médica que cuentan con licencia del estado para prestar servicios y atención médica. El término proveedores también incluye a hospitales y otros centros de atención médica.
- **Los proveedores de la red** son médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago en su totalidad. Hemos organizado que estos proveedores presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan directamente por los servicios de atención médica que le brindan. Cuando usted consulta a un proveedor de la red, no paga nada por los servicios cubiertos.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, los equipos y los medicamentos recetados que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos para la atención médica se enumeran en la Tabla de beneficios que encontrará en el capítulo 4. Sus servicios cubiertos para medicamentos recetados se abordan en el capítulo 5.

Sección 1.2 Reglas básicas para recibir atención médica cubierta por el plan

Al ser un plan de salud de Medicare y Medicaid, *Prominence Dual HMO-DSNP* debe cubrir todos los servicios incluidos en Original Medicare y puede ofrecer otros además de los cubiertos por Original Medicare en la sección 2.2.

Prominence Dual HMO-DSNP por lo general cubrirá su atención médica siempre que:

- **La atención médica que reciba esté incluida en la Tabla de beneficios médicos del plan** (esta tabla se encuentra en el capítulo 4 de este documento).
- **La atención médica que reciba sea considerada como necesaria desde el punto de vista médico.** Necesaria desde el punto de vista médico significa que los servicios, suministros, equipo o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

- **Cuenta con un proveedor de atención primaria (PCP) de la red que proporcione y supervise su atención médica.** Como miembro de nuestro plan, deberá elegir un PCP de la red. Si desea obtener más información al respecto, consulte la sección 2.1 de este capítulo.
 - En la mayoría de las situaciones, su PCP de la red debe darle su aprobación anticipada antes de que pueda recibir los servicios de otros proveedores de la red del plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica domiciliaria. Esto se denomina darle una derivación. Para obtener más información al respecto, consulte la sección 2.3 de este capítulo.
 - Las derivaciones que realice su PCP no son necesarias para la atención de emergencia o los servicios de urgencia. También existen otros tipos de atención médica que puede recibir sin tener la aprobación anticipada de su PCP. Si desea obtener más información sobre ello, consulte la sección 2.2 de este capítulo.
- **La atención médica debe brindarla un proveedor de la red.** Para obtener más información al respecto, consulte la sección 2 de este capítulo. En la mayoría de los casos, la atención médica que reciba de un proveedor fuera de la red no se cubrirá. Un proveedor fuera de la red es aquel que no pertenece a la red del plan. Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad por los servicios prestados. *A continuación, se incluyen tres excepciones:*
 - El plan cubre la atención de emergencia o los servicios de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información acerca del tema y saber qué significa la atención de emergencia o los servicios de urgencia, consulte la sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita atención médica que Medicare o Medicaid exigen que nuestro plan cubra, pero no hay especialistas en nuestra red que brinden esta atención, puede obtenerla de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. En este caso, cubriremos estos servicios como si recibiera la atención de un proveedor de la red. Si desea información acerca de cómo obtener la aprobación para acudir a un médico fuera de la red, consulte la sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor de este servicio no esté disponible o accesible temporalmente. Bajo ninguna circunstancia, los costos compartidos que usted paga al plan por los servicios de diálisis podrán exceder los costos compartidos de Original Medicare. Si se encuentra fuera del área de servicio del plan y recibe los servicios de diálisis de un proveedor que se encuentra fuera de la red del plan, los costos compartidos de dichos servicios no podrán exceder los costos compartidos que paga dentro de la red. Sin embargo, si el proveedor habitual que le proporciona los servicios de diálisis dentro de la red no está disponible temporalmente y usted elige recibir servicios dentro del área de

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

servicio de un proveedor fuera de la red del plan, existe la posibilidad de que los costos compartidos para dichos servicios de diálisis sean más altos.

SECCIÓN 2 Utilice a los proveedores dentro de la red del plan para recibir atención médica

Sección 2.1	Debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) que le proporcione y supervise su atención médica
--------------------	--

¿Qué es un PCP y qué hace por usted?

- **¿Qué es un PCP?**
- Un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) es un médico de la red que es seleccionado por usted para proporcionar y coordinar los servicios cubiertos.
- **¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como un PCP?**
- Los PCP generalmente son médicos especializados en Medicina interna, Medicina familiar o Medicina general.
- Su relación con su PCP es importante porque este es responsable de la coordinación de su atención médica y también de sus necesidades de atención médica de rutina. Puede pedir ayuda a su PCP para elegir a un especialista de la red y hacer un seguimiento con su PCP después de las consultas con el especialista. Es importante que desarrolle y mantenga una relación con su PCP. Algunos servicios requieren la autorización previa del plan para estar cubiertos. Obtener la autorización previa es responsabilidad del PCP o el proveedor tratante. Los servicios y artículos que requieren autorización previa se detallan en la Tabla de beneficios médicos en la sección 2.1 del capítulo 4.
- **¿Cómo elegir un PCP?**
- Debe elegir un PCP del Directorio de proveedores y farmacias en el momento de su inscripción. Sin embargo, puede consultar a cualquier proveedor de la red de su elección.
- Para obtener una copia del Directorio de proveedores y farmacias más reciente o para obtener ayuda para seleccionar un PCP, llame a Servicios para miembros o consulte el sitio web que figura en el capítulo 2 de este manual para obtener la información más actualizada sobre los proveedores de la red.
- Si no elige un PCP en el momento de la inscripción, podemos elegir uno por usted. Puede cambiar de PCP en cualquier momento. Consulte la sección "Cómo cambiar de PCP" a continuación.
- **Cómo cambiar de PCP**
- Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y cuando lo desee. También puede ocurrir que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y, en ese caso, deberá buscar un nuevo PCP.

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

- Si desea cambiar su PCP, llame a Servicios para miembros a los números de teléfono que figuran en la contraportada de este manual. Si el PCP acepta miembros de planes adicionales, el cambio entrará en vigor el primer día del mes siguiente. Recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de Prominence Dual HMO D-SNP en la que se muestra este cambio.

Sección 2.2	¿Qué tipos de atención médica puede recibir sin necesidad de una derivación por parte de su PCP?
--------------------	---

A continuación, se encuentran los servicios que no necesitan la aprobación anticipada de su PCP:

- Atención médica de rutina para la mujer, que incluye exploración mamaria, mamografías de detección (radiografías de senos), Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando los reciba de un proveedor de la red.
- Vacunas contra la gripe, vacunas contra la COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía, siempre y cuando las reciba de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia brindados por proveedores tanto dentro de la red como fuera de ella.
- Los servicios de urgencia son servicios cubiertos que no son servicios de emergencia y se proporcionan cuando los proveedores de la red no están disponibles o se encuentran inaccesibles temporalmente o cuando el miembro se encuentra fuera del área de servicio. Por ejemplo, si necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben prestarse de inmediato y considerarse necesarios desde el punto de vista médico.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan. Si es posible, llame a Servicio para miembros antes de salir del área de servicio con el fin de que podamos programar sus sesiones de diálisis de mantenimiento mientras se encuentre fuera.

Sección 2.3	Cómo recibir atención por parte de especialistas y otros proveedores de la red
--------------------	---

Un especialista es un médico que proporciona servicios de atención médica para una enfermedad o parte del cuerpo específica. Existen muchos tipos de especialistas. A continuación, se incluyen algunos ejemplos:

- Los oncólogos atienden a pacientes con cáncer.
- Los cardiólogos atienden a pacientes con enfermedades cardíacas.
- Los ortopedistas atienden a pacientes con determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.
- A pesar de que su PCP está capacitado para manejar la mayoría de las necesidades de atención médica comunes, es posible que haya momentos en los que usted considere que

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

necesita consultar a un especialista de la red. No necesita una derivación de su PCP para consultar a un especialista de la red o proveedor de salud conductual/mental. Aunque no necesite una derivación de su PCP para consultar a un especialista de la red, su PCP puede recomendarle un especialista de la red adecuado para su afección médica, responder las preguntas que tenga sobre el plan de tratamiento de un especialista de la red y proporcionar atención médica de seguimiento según sea necesario. Para coordinar la atención, le recomendamos que informe a su PCP cuando consulte a un especialista de la red.

- Existen algunos tipos de servicios médicos que requieren la aprobación del plan con anticipación. Esto se denomina obtener una "autorización previa". Su médico puede llamar, escribir o comunicarse por fax con nuestro plan si desea presentar una solicitud de autorización para aquellos servicios que requieran una autorización previa. Consulte la sección 2.1 del capítulo 4 para obtener información sobre qué servicios requieren de autorización previa.
- Consulte el Directorio de proveedores y farmacias para obtener una lista de los especialistas del plan en la red, o puede consultarlo en el sitio web que se indica en el capítulo 2 de este manual.

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red abandona nuestro plan?

Durante el transcurso del año, es posible que hagamos cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que formen parte del plan. Si el médico o especialista abandona el plan, usted cuenta con determinados derechos y protecciones que resumimos a continuación:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede sufrir cambios en el curso del año, Medicare exige que le proporcionemos un acceso continuo a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor abandona nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
 - Si su proveedor de atención primaria o de salud del comportamiento abandona nuestro plan, le notificaremos si ha consultado a ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si alguno de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si está asignado al proveedor, si actualmente recibe atención de su parte o si lo ha consultado en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red al que pueda tener acceso para recibir atención continua.
- Si actualmente está recibiendo tratamiento o terapias médicas con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar, y trabajaremos con usted para garantizar que el tratamiento o terapias necesarios desde el punto de vista médico que usted recibe continúen.

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

- Le proporcionaremos información acerca de los diferentes períodos de inscripción disponibles para usted y las opciones para cambiar de plan.
- Si un proveedor o beneficio dentro de la red no está disponible o no es adecuado para satisfacer sus necesidades médicas, haremos los arreglos para que pueda acceder a cualquier beneficio cubierto necesario desde el punto de vista médico fuera de nuestra red de proveedores, pero con costos compartidos dentro de la red. *Es posible que se necesite obtener una autorización previa.*
- Si descubre que el médico o especialista abandona el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor que se haga cargo de su atención médica.
- Si considera que no le hemos proporcionado un proveedor calificado que reemplace al proveedor anterior o que su atención no se está administrando correctamente, tiene derecho a presentar un reclamo por la calidad de la atención ante la QIO, una queja formal por la calidad de la atención ante el plan o ambos. Consulte el capítulo 9.

Sección 2.4 Cómo obtener atención médica de proveedores fuera de la red

Puede haber ocasiones en las que necesite atención médica que solo podrá recibir de un proveedor que esté fuera de nuestra red de proveedores. En determinadas circunstancias, puede obtener servicios de proveedores fuera de la red y únicamente si dichos servicios están cubiertos y se consideran necesarios desde el punto de vista médico. Si esto sucede, deberá solicitar la autorización al plan antes de recibir la atención médica. En esta situación, usted pagará lo mismo que si recibiera la atención médica de un proveedor de la red. Usted o su médico pueden llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitar una autorización previa que le permita acudir a un proveedor fuera de la red.

Para obtener más información con respecto a cómo comunicarse con nosotros, consulte la sección 1 del capítulo 2 y busque la sección llamada "Cómo comunicarse con nosotros cuando solicite una decisión de cobertura con respecto a su atención médica". También puede comunicarse con Servicios para miembros llamando a los números de teléfono que figuran en la contraportada de este manual. En el caso de atención de emergencia o servicios de urgencia fuera del área, puede recibir la atención de un proveedor fuera de la red sin necesidad de obtener la aprobación anticipada del plan.

Para obtener más información acerca del tema y saber qué significa la atención de emergencia o los servicios de urgencia, consulte la sección 3 de este capítulo. Los miembros tienen derecho a recibir servicios de proveedores fuera de la red para atención de emergencia o servicios de urgencia fuera del área.

Además, cubrimos los servicios de diálisis para los miembros que presenten ESRD que hayan viajado fuera del área de servicio del plan y no puedan acceder a proveedores contratados que atiendan a pacientes con ESRD.

SECCIÓN 3 **Cómo obtener servicios cuando necesita atención de emergencia o servicios de urgencia o durante un desastre.**

Sección 3.1 **Cómo recibir atención si tiene una emergencia médica**

¿Qué es una emergencia médica y qué debe hacer si tiene una?

Una **emergencia médica** es cuando usted, o cualquier otra persona prudente que posea conocimientos prácticos y promedios de salud y medicina, considera que presenta síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata con el fin de preservar la vida (y, si está embarazada, la pérdida de un bebé por nacer), la pérdida de una extremidad o pérdida de funcionalidad de una extremidad, o la pérdida o el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se está agravando rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Consiga ayuda a la brevedad posible.** Llame al 911 para solicitar ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame a una ambulancia si la necesita. En este caso, *no* es necesario que el PCP le dé una aprobación o derivación primero. No necesita acudir a un médico de la red. Usted puede recibir atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de Estados Unidos o de sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal válida, incluso si no forma parte de nuestra red.
- **Tan pronto como pueda, asegúrese de que se le haya informado a nuestro plan acerca de su emergencia.** Debemos realizar un seguimiento a su atención de emergencia. Por lo tanto, usted u otra persona debe llamar para informarnos acerca de esta situación de emergencia, generalmente en un plazo de 48 horas. Llame a Servicios para miembros a los números telefónicos que figuran en la contraportada de este manual. Es posible que deba proporcionar su número de identificación de miembro del plan ¿Qué cubre si tiene una emergencia médica?

Nuestro plan cubre los servicios de ambulancia para las situaciones en las que llegar a la sala de emergencia de cualquier otra manera equivaldría a poner en riesgo su salud. De igual manera, cubrimos los servicios médicos durante una emergencia.

Aquellos médicos que le brinden atención de emergencia determinarán el momento en que se encuentre estable y si ha superado la emergencia médica.

Una vez que la emergencia esté bajo control, tiene derecho a una atención de seguimiento para garantizar que usted se mantenga estable. Sus médicos continuarán atendiéndole hasta que se comuniquen con nosotros y elaboren un plan para prestar atención médica adicional. Nuestro plan cubrirá dicha atención de seguimiento. En caso de que los proveedores fuera de la red proporcionen la atención de emergencia, intentaremos coordinar con los proveedores de la red

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

para que se encarguen de su atención tan pronto su estado de salud y las circunstancias lo permitan.

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

En ocasiones resulta difícil saber si estamos frente a una emergencia médica. Por ejemplo, podría acudir a un centro y solicitar atención de emergencia, al considerar que su salud está en grave riesgo, y el médico podría decir que no era ninguna emergencia médica. Si resultara que no fue una emergencia, cubriremos la atención siempre que haya considerado, con fundamento, que su salud se encontraba en grave peligro.

Sin embargo, después de que el médico afirme que *no* se trataba de una emergencia, cubriremos la atención médica adicional *únicamente* si recibe dicha atención bajo una de las dos circunstancias que se mencionan a continuación:

- si acude a un proveedor de la red para recibir atención adicional,
- – o – la atención adicional que recibe se considera servicios de urgencia y usted sigue las reglas para acceder a este tipo de atención. Para obtener más información al respecto, consulte la sección 3.2 que se incluye a continuación.

Sección 3.2	Cómo recibir atención si necesita acceder a servicios de urgencia
--------------------	--

¿Qué son los servicios de urgencia?

Un servicio de urgencia es una situación que no se considera de emergencia, pero que requiere atención médica inmediata y que, dadas las circunstancias, no es posible o no es razonable obtener estos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir servicios de urgencia que se brinden fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son:

- i) dolor de garganta grave que se presenta durante el fin de semana o
- ii) una crisis inesperada debido a una afección médica conocida cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y urgencia a nivel mundial fuera de los Estados Unidos en determinadas circunstancias, como las siguientes.

- *Ejemplos de emergencias: emergencias cardíacas, emergencias neurológicas, fracturas ortopédicas y otros servicios relacionados con emergencias.*
- *Ejemplos de atención de urgencia: infección de las vías respiratorias altas, dolor de espalda o abdominal, cuidados que requieren atención médica inmediata.*

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

Sección 3.3 Cómo recibir atención durante un desastre

Si el gobernador del estado en que reside, el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, o el presidente de los Estados Unidos declara un estado de desastre o emergencia en su área geográfica, aún tiene derecho a recibir atención por parte del plan.

Consulte el sitio web www.prominencemedicare.com para obtener información sobre cómo solicitar atención médica necesaria durante un desastre.

Si no es posible acudir a un proveedor de la red durante un desastre, el plan permitirá que los proveedores fuera de la red le proporcionen atención médica mediante costos compartidos dentro de la red. Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre, puede surtir medicamentos 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 se le factura directamente el costo total de sus servicios cubiertos?

Sección 4.1 Puede solicitar que paguemos los servicios cubiertos

Si ha pagado por los servicios cubiertos o recibió una factura por los servicios médicos cubiertos, consulte el capítulo 7: *Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos* para obtener información sobre qué hacer.

Sección 4.2 ¿Qué debe hacer si nuestro plan no cubre los servicios?

Prominence Plus HMO-DSNP cubre todos los servicios que se consideren necesarios desde el punto de vista médico que se indican en la Tabla de beneficios médicos que se encuentra en el capítulo 4 de este documento. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios en caso de que haya recibido servicios que no están cubiertos por el plan, o fueron obtenidos fuera de la red y no estaban autorizados.

Para los servicios cubiertos que cuentan con una limitación de beneficios, usted pagará el costo total de todos los servicios que reciba después de agotar el beneficio para ese tipo de servicio cubierto.

Por ejemplo, si su plan cubre un examen físico preventivo al año y usted lo recibe, pero decide hacerse un segundo examen en el mismo año, pagará el costo total del segundo examen. Cualquier monto que pague después de haber alcanzado el límite de beneficios no cuenta para su monto máximo anual de gastos de bolsillo. (Consulte el capítulo 4 para obtener más información sobre el monto máximo de gastos de bolsillo de su plan). Puede llamar a Servicios para miembros si desea saber cuánto ha usado del límite de beneficios.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus 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 llamado *estudio clínico*) es una forma que tienen los médicos y científicos para probar nuevos tipos de atención médica, como qué tan bien funciona un nuevo medicamento contra el cáncer. Algunos estudios de investigación clínica cuentan con la aprobación de Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare suelen solicitar la participación de voluntarios.

Una vez que Medicare autorice el estudio y usted muestra interés en participar, un miembro del personal del estudio se comunicará con usted para brindarle más detalles sobre este y concluir si cumple con los requisitos establecidos por los científicos responsables del estudio. Puede participar en el estudio, siempre y cuando cumpla con los requerimientos del estudio y tenga una comprensión total, así como la aceptación de lo que implica su participación en el estudio.

Si participa en un estudio autorizado por Medicare, Original Medicare pagará la mayoría de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte de este estudio. Si nos informa que está en un estudio clínico acreditado, entonces usted será responsable únicamente de los costos compartidos dentro de la red correspondientes a los servicios prestados en dicho ensayo. Si usted pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto de los costos compartidos de Original Medicare, nosotros le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y los costos compartidos dentro de la red. Sin embargo, usted deberá proporcionar documentación que nos muestre cuánto ha pagado. Si participa en un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo el resto de la atención médica, que no esté relacionada con el estudio, a través del plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no necesita* informarnos ni obtener nuestra aprobación o la de su PCP. Los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica *no* necesitan pertenecer a la red de proveedores de nuestro plan. Tenga en cuenta que esto no incluye beneficios de los que es responsable nuestro plan que incluyan, como componente, un estudio clínico o registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen ciertos beneficios especificados en virtud de determinaciones nacionales de cobertura (national coverage determination, NCD) y ensayos sobre dispositivos de investigación (investigational device trials, IDE) y pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan.

Aunque no necesite obtener el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, cubierto para miembros de Medicare Advantage mediante Original Medicare, le recomendamos que nos notifique con anticipación cuando elija participar en estudios clínicos calificados por Medicare.

Si participara en un estudio que Medicare o nuestro plan *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos generados por su participación en dicho estudio.*

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

Una vez que comience a participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Original Medicare cubre los artículos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio, incluidos:

- Alojamiento y alimentación para una hospitalización que Medicare pagaría, aun si no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de efectos secundarios y complicaciones ocasionadas por la nueva atención.

Después de que Medicare haya pagado su parte del costo por estos servicios, nuestro plan pagará el resto. Al igual que con todos los servicios cubiertos, usted no pagará nada por los servicios cubiertos que reciba en el estudio de investigación clínica.

En caso de que forme parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan asumirán los costos en ninguna de las siguientes situaciones:**

- Por lo general, Medicare *no* pagará por un artículo o servicio nuevo que el estudio esté poniendo a prueba, a menos que Medicare cubra dicho artículo o servicio, incluso si *no* participara en un estudio.
- Artículos o servicios proporcionados con el fin de recabar datos únicamente y que no se utilizan en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagará por tomografías computarizadas realizadas con una frecuencia mensual como parte del estudio si, por lo general, su afección médica hubiese requerido únicamente una tomografía computarizada.

¿Desea más información?

Puede obtener más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica visitando 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), disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Reglas para recibir atención médica en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud.

Sección 6.1	¿Qué es una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud?
--------------------	---

Una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud es un centro que proporciona atención para una afección que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o en un centro de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, en su lugar proporcionaremos cobertura en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud. Este beneficio se proporciona únicamente a los servicios para pacientes hospitalizados de la Parte A; es decir, a servicios médicos no invasivos para el cuidado de la salud.

Sección 6.2	Cómo recibir atención de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud
--------------------	---

Para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud, debe firmar un documento legal que exprese que usted se opone conscientemente a recibir tratamiento médico que sea **no obligatorio**.

- Atención médica o tratamiento **no obligatorio** se refiere a cualquier atención médica o tratamiento que sea *voluntario y no sea requerido* según las leyes federales, estatales o locales.
- Tratamiento médico **obligatorio** se refiere a la atención médica o tratamiento que usted obtiene que *no es voluntario o es requerido* según las leyes federales, estatales o locales.

Si desea que la cobertura de nuestro plan se aplique, la atención médica que reciba de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El establecimiento encargado de brindar la atención deberá contar con la certificación de Medicare.
- La cobertura de servicios que le ofrece nuestro plan está limitada a los aspectos de atención médica que *no tengan que ver con la religión*.
- Si recibe servicios en uno de estos establecimientos, se aplicarán las siguientes condiciones:
 - Debe padecer una afección médica que le permita recibir servicios cubiertos para pacientes hospitalizados o para atención médica en un centro de enfermería especializada.

Capítulo 3 Cómo usar el plan para sus servicios de atención médica

- – Y – Debe obtener la aprobación por anticipado de nuestro plan antes de ser admitido en el establecimiento o no se cubrirá su hospitalización.

SECCIÓN 7 Reglas para la tenencia de equipos médicos duraderos

Sección 7.1	¿Será propietario del equipo médico duradero después de realizar determinada cantidad de pagos conforme a nuestro plan?
--------------------	--

Los equipos médicos duraderos (durable medical equipment, DME) incluyen artículos como equipos e insumos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para pacientes diabéticos, dispositivo generador de voz, bombas de infusión intravenosa (IV), nebulizadores y camas de hospital que son ordenadas por un proveedor para uso en el hogar. Tenga en cuenta que determinados artículos, como las prótesis, siempre serán propiedad del miembro. En esta sección, se tratarán otros tipos de DME que deberá alquilar.

En Original Medicare, aquellas personas que alquilan algunos tipos de DME adquieren el equipo después de asumir los copagos por el artículo durante un período de 13 meses. A pesar de ser miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*, usted no suele obtener la titularidad de los artículos DME alquilados, independientemente de cuántos copagos haga por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo DME según Original Medicare antes de afiliarse a nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la titularidad del artículo DME. Llame a Servicios para miembros para obtener más información.

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

Si no obtuvo la titularidad del DME mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos por el artículo después de que pase a Original Medicare para poder acceder a la titularidad del artículo. Los pagos realizados mientras estuvo inscrito en el plan no cuentan.

Ejemplo 1: usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en el plan Original Medicare y luego se unió a nuestro plan. Los pagos realizados en el plan Original Medicare no cuentan. Usted tendrá que hacer 13 pagos a nuestro plan antes de ser propietario del artículo.

Ejemplo 2: usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en el plan Original Medicare y luego se unió a nuestro plan. Estuvo en nuestro plan, pero no obtuvo la titularidad mientras permaneció en el mismo. Luego, se reincorpora al plan Original Medicare. Entonces, tendrá que realizar 13 nuevos pagos consecutivos para ser propietario del artículo, una vez que se una a Original Medicare nuevamente. Todos los pagos anteriores, ya sea a nuestro plan o a Original Medicare, no cuentan.

Sección 7.2 Reglas para equipos de oxígeno, suministros y mantenimiento**¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?**

Si usted califica para la cobertura de equipos de oxígeno por parte de Medicare, *Prominence Dual HMO-DSNP* cubrirá:

- El alquiler de los equipos de oxígeno.
- La administración de oxígeno y concentraciones de oxígeno.
- Los tubos y accesorios relacionados con el oxígeno para su administración, así como las concentraciones de oxígeno.
- El mantenimiento y reparación de equipos de oxígeno.

Si abandona *Prominence Dual HMO-DSNP* o ya no necesita el equipo de oxígeno desde el punto de vista médico, entonces deberá devolverlo.

¿Qué sucede si deja el plan y accede nuevamente a Original Medicare?

Original Medicare requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante cinco años. Durante los primeros 36 meses usted alquila el equipo. En cuanto a los 24 meses restantes, el proveedor le proporcionará el equipo y el mantenimiento. No obstante, recuerde que usted sigue siendo el responsable del copago por el oxígeno. Después de cinco años, usted puede elegir si desea permanecer con la misma compañía o cambiarse a otra. En esta etapa, el ciclo de cinco años comienza de nuevo, incluso si permanece con la misma empresa, lo que requiere que pague los copagos durante los primeros 36 meses. Si se une o abandona nuestro plan, el ciclo de cinco años vuelve a comenzar.

CAPÍTULO 4:

*Tabla de beneficios médicos (lo que
está cubierto)*

SECCIÓN 1 Comprender los servicios cubiertos

En este capítulo, se proporciona una Tabla de beneficios médicos en la que figuran sus servicios cubiertos como miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*. Más adelante, encontrará información respecto a los servicios de atención médica sin cobertura. También se explicarán los límites aplicables para algunos servicios.

Sección 1.1	<i>No paga nada por los servicios cubiertos</i>
--------------------	--

Debido a que usted recibe asistencia de Medicaid, usted no paga nada por sus servicios cubiertos, siempre que usted siga las reglas del plan para recibir atención. Consulte el capítulo 3 para obtener más información sobre las reglas del plan para recibir atención.

Para comprender la información sobre el pago que le proporcionamos en este capítulo, es necesario que conozca los tipos de gastos de bolsillo que podría pagar por los servicios cubiertos.

- El **deducible** es el monto que usted debe pagar por los servicios médicos antes de que nuestro plan comience a pagar su parte.
- El **copago** es el monto fijo que debe pagar cada vez que recibe determinados servicios de atención médica. Lo paga al momento de recibir el servicio de atención médica. (En la Tabla de beneficios médicos de la sección 2, se le brinda más información acerca de los copagos).
- El **coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de determinados servicios de atención médica. Usted lo paga en el momento de recibir dichos servicios. La Tabla de beneficios médicos que figura en la sección 2 le proporcionará más detalles sobre el coseguro.

Sección 1.2	¿Cuánto es el deducible del plan?
--------------------	--

Si es elegible para recibir asistencia con los costos compartidos de Medicare conforme a Medicaid, usted no pagará deducible.

Sección 1.3	¿Cuánto es lo máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?
--------------------	--

Nota: Debido a que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos alcanzan este monto máximo de gastos de bolsillo. Usted no deberá pagar ningún gasto de bolsillo con respecto al máximo de gastos de bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Debido a que está inscrito en un plan de Medicare Advantage, existe un límite en el monto total que debe pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Este límite se denomina monto máximo de gastos de bolsillo

(maximum out-of-pocket, MOOP) para servicios médicos. Para el año calendario 2024, este monto es de \$8,850.

Los montos que paga por los servicios cubiertos cuentan para este monto máximo de gastos de bolsillo. Los montos que paga por las primas del plan y por los medicamentos recetados de la Parte D no se incluyen en el monto máximo de gastos de bolsillo. Si alcanza el monto máximo de los gastos de bolsillo de \$8,850, no tendrá que pagar ningún gasto de bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, tiene la obligación de continuar pagando la prima de la Parte B de Medicare, a menos que Medicaid o algún tercero asuma este pago.

Sección 1.4	Nuestro plan también limita los gastos de bolsillo para ciertos tipos de servicios
--------------------	---

Además del monto máximo de gastos de bolsillo para los servicios cubiertos de la Parte A y Parte B (consulte la sección 1.4 anterior), también contamos con un monto máximo de gastos de bolsillo separado que únicamente se aplica a determinados tipos de servicios.

Debido a que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos de ellos alcanzan este monto máximo de gastos de bolsillo. Usted no será responsable de pagar ningún costo de gastos de bolsillo que se destine al monto máximo de gastos de bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y Parte B. Si usted es elegible para recibir asistencia con los costos compartidos de Medicare conforme a Medicaid, no será responsable de pagar ningún costo de gastos de bolsillo que se destine al monto máximo de gastos de bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Sección 1.5	Nuestro plan no autoriza que los proveedores se encarguen de facturar el saldo al miembro
--------------------	--

Como miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*, usted cuenta con una importante protección de que solo tiene que pagar el monto de los costos compartidos que le corresponden cuando recibe los servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden agregar cargos adicionales por separado, denominados **facturación de saldos**. Esta protección se aplica, aunque le paguemos al proveedor un valor menor de lo que este cobra por un servicio, e incluso si hay una disputa y no le pagamos al proveedor determinados cargos.

Esta protección funciona de las siguientes maneras:

- Si el costo compartido es un copago, que es un monto determinado de dólares, por ejemplo, \$15.00, entonces únicamente pagará ese monto por cualquier servicio cubierto que le ofrezca un proveedor de la red.
- Si el costo compartido es un coseguro, que es un porcentaje del cargo total, entonces no pagará, en ninguna circunstancia, más que ese porcentaje. Sin embargo, el costo depende del tipo de proveedor a quien solicite un servicio:

- Si los servicios cubiertos vienen de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan, según lo determinado en el contrato entre el proveedor y el plan.
- Si los servicios cubiertos vienen de un proveedor fuera de la red que participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores participantes. Recuerde que: el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red únicamente en determinados casos, por ejemplo, cuando obtiene una derivación o por atención de emergencia o servicios de urgencia.
- Si los servicios cubiertos son proporcionados por un proveedor fuera de la red que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores no participantes. Recuerde que: el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red únicamente en determinados casos, por ejemplo, cuando obtiene una derivación o por atención de emergencia o servicios de urgencia fuera del área de servicio.
- Si considera que un proveedor le facturó un saldo, llame a Servicios para miembros.

No autorizamos que los proveedores le facturen por los servicios cubiertos. Pagamos directamente a nuestros proveedores y le protegemos de los cargos. Esto es así incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio. Si recibe una factura de un proveedor, llame a Servicios para miembros.

SECCIÓN 2 Use la *Tabla de beneficios médicos* para averiguar lo que está cubierto

Sección 2.1 Sus beneficios médicos como miembro del plan
--

En la Tabla de beneficios médicos de las páginas siguientes, se indican los servicios que cubre el plan *Prominence Dual HMO-DSNP*. 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 se cubren únicamente cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios cubiertos de Medicare y Medicaid deben proporcionarse de acuerdo con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluidos atención médica, servicios, suministros, equipos y medicamentos recetados de la Parte B) *deberán* considerarse necesarios desde el punto de vista médico. Necesario desde el punto de vista médico significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- Recibe atención de parte de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, la atención médica que reciba de un proveedor fuera de la red no tendrá cobertura a menos que se trate de atención de urgencia o una situación apremiante, o a menos que su plan o

un proveedor de la red le hayan proporcionado una derivación. Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad por los servicios prestados.

- Debe contar con un proveedor de atención primaria (un PCP) que proporcione y supervise su atención médica. En la mayoría de las situaciones, su PCP debe darle su aprobación por adelantado antes de que pueda acudir a otros proveedores de la red del plan. Esto se denomina darle una derivación.
- Algunos de los servicios incluidos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si el médico u otro proveedor de la red obtienen la aprobación anticipada (en ocasiones denominada autorización previa) de nuestra parte. Los servicios cubiertos que necesitan aprobación previa están marcados en la Tabla de beneficios médicos.
- También se le pueden cobrar cargos administrativos por inasistencia a las citas o incumplir el pago obligatorio de los costos compartidos al momento de recibir el servicio. Llame a Servicios para miembros si tiene preguntas sobre estos cargos administrativos.

Otra información importante que debe conocer sobre la cobertura:

- Usted está cubierto por Medicare y Medicaid. Medicare cubre la atención médica y los medicamentos recetados. Medicaid cubre los costos compartidos correspondientes a los servicios de Medicare. Medicaid también cubre los servicios que Medicare no cubre, como la *atención a largo plazo*.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Si desea obtener más información acerca de la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte el manual *Medicare y Usted 2024*. Consúltelo en línea en www.medicare.gov o solicite 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.
- Tome en cuenta que todos aquellos servicios preventivos que se cubren sin costo por parte de Original Medicare, nosotros también los cubrimos sin que signifique un costo para usted. No obstante, si también recibe tratamiento o seguimiento debido a una afección médica existente durante la consulta cuando reciba el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención médica recibida por la afección médica existente.
- Si Medicare agrega cobertura para cualquier servicio nuevo durante 2024, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.
- Si usted está dentro del período de *seis* meses de elegibilidad continua de nuestro plan, seguiremos proporcionándole todos los beneficios de Medicare Advantage cubiertos por el plan. Sin embargo, durante este período, no seguiremos cubriendo los beneficios de Medicaid incluidos en el plan estatal de Medicaid correspondiente, ni pagaremos las primas de Medicare o los costos compartidos por los que el estado sería responsable si usted no hubiera perdido su elegibilidad para Medicaid. El monto que paga por los servicios cubiertos por Medicare puede aumentar durante este período.

No debe pagar nada por los servicios indicados en la Tabla de beneficios, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cobertura descritos anteriormente.

Si usted es elegible para la asistencia con los costos compartidos de Medicare conforme a Medicaid, no paga nada por los servicios enumerados en la Tabla de beneficios, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cobertura descritos anteriormente.

Información importante sobre beneficios para todos los miembros que participan en servicios de planificación del bienestar y la atención médica (Wellness and Health Care Planning, WHP):

- Dado que *Prominence Plus HMO-DSNP* participa en *el VBID*, tendrá derecho a los siguientes servicios de WHP, incluidos los servicios de planificación anticipada de la atención (advance care planning, ACP).
 - Consulta de bienestar anual
 - Evaluación de riesgos para la salud de Medicare
 - Programa de administración de la atención
 - Evaluaciones en el hogar (telefónicas, presenciales y por internet)

Información importante sobre los beneficios para los miembros que califican para la "Ayuda Adicional":

- Si recibe "Ayuda Adicional" para pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguros, es posible que sea elegible para recibir otros beneficios complementarios específicos o para una reducción de costos compartidos específica.
- Consulte el capítulo 6: El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D para obtener más detalles.

Información importante sobre beneficios para miembros con enfermedades crónicas

- Si le han diagnosticado la(s) afección(es) crónica(s) que se identifica(n) a continuación y cumple con determinados requisitos, es posible que sea elegible para recibir beneficios complementarios especiales dirigidos a miembros con enfermedades crónicas.
 - VIH/Sida
 - Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD)
 - Insuficiencia cardíaca crónica
 - Afecciones de salud mental crónicas e incapacitantes
 - Cáncer
 - Demencia
 - Accidente cerebrovascular
 - Trastornos cardiovasculares
 - Trastornos pulmonares crónicos
 - Diabetes

- Hipertensión.
 - Dependencia crónica al alcohol y otras drogas
 - Trastornos autoinmunitarios
 - Enfermedad hepática en etapa terminal
 - Trastornos hematológicos graves
 - Trastornos neurológicos
 - Obesidad mórbida.
- Para obtener más información, consulte la columna "Beneficios complementarios especiales dirigidos a miembros con enfermedades crónicas" de la Tabla de beneficios médicos detallada más abajo.
 - Es posible que se requiera una autorización previa y la participación en un programa de administración de la atención.
 - Comuníquese con nosotros para saber exactamente a qué beneficios puede ser elegible.



En la Tabla de beneficios, aparecerá esta manzana junto a los servicios preventivos.

Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Monitoreo de aneurisma de aorta abdominal</p> <p>Se trata de una ecografía de detección única para personas en riesgo. El plan solo cubre esta evaluación si tiene determinados factores de riesgo y si obtiene una derivación del médico, asistente médico, personal de enfermería especializado o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>Esta prueba de detección preventiva no requiere que aquellos miembros elegibles paguen coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Acupuntura para el dolor lumbar crónico.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Hasta 12 consultas en 90 días cubiertas para beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias:</p> <p>A los fines de este beneficio, dolor lumbar crónico se define como:</p> <ul style="list-style-type: none">• de más de 12 semanas de duración;• no específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con enfermedades metastásicas, inflamatorias, infecciosas, etc.);• no está vinculado a una cirugía; y• no es ocasionado por el embarazo. <p>Se cubrirá una serie de ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que evidencien una mejoría. Tome en cuenta que no se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura al año.</p> <p>El tratamiento se debe interrumpir si el paciente no mejora o, por el contrario, muestra un retroceso.</p> <p>Requisitos que debe cumplir el proveedor:</p> <p>Los médicos (según lo definido en la sección 1861[r][1] de la Ley de Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar servicios de acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p> <p>Los asistentes médicos (physician assistants, PA), los profesionales de enfermería especializados (nurse practitioners, NP)/especialistas en enfermería clínica (clinical nurse specialists, CNS) (tal como se identifican en la sección 1861(aa) (5) de la Ley), y el personal auxiliar pueden proporcionar servicios de acupuntura si cumplen con todos los requisitos del estado aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none">• un máster o grado de doctorado en acupuntura o medicina oriental otorgado por una institución acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y	<p>Se aplica un coseguro del 20 % a este beneficio.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Acupuntura para el dolor lumbar crónico. (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para ejercer la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o del Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que ofrezca los servicios de acupuntura deberá estar bajo la supervisión competente de un médico, PA o NP/CNS, tal como se estipula en nuestras regulaciones en 42 CFR §§ 410.26 y 410.27.</p>	
<p>Servicios de ambulancia</p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o de no emergencia, incluyen servicios de ambulancia por aire, naves de ala fija y rotativa, y por tierra al establecimiento calificado más cercano que pueda proporcionar atención médica, solo si son proporcionados a un miembro cuya afección médica sea tal que otros medios de transporte pudieran poner en peligro la salud de la persona o si están autorizados por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección 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 necesario desde el punto de vista médico.</p>	<p>Se aplica un coseguro del 20 % a este beneficio.</p> <p>Se eximirá el coseguro si es admitido en el hospital como paciente internado.</p> <p>Se requiere autorización previa para transporte que no se considere de emergencia.</p>
<p> Consulta de bienestar anual</p> <p>Si ha tenido la Parte B durante más de 12 meses, puede acceder a una consulta de bienestar anual para elaborar o actualizar un plan de prevención personalizado de acuerdo con su salud y factores de riesgo actuales. Se ofrece cobertura una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: La primera consulta de bienestar anual no puede programarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva de "Bienvenido a Medicare". No obstante, no es necesario programar una consulta de "Bienvenido a Medicare" para cubrir las consultas de bienestar anuales luego de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>La consulta de bienestar anual no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de atención de asistencia (ACS)</p> <p>Los servicios de atención de asistencia (ACS, por sus siglas en inglés) de Medicaid son servicios o dispositivos que pueden brindar apoyo a personas elegibles con determinadas afecciones médicas o discapacidades que tengan un impacto en las actividades de la vida diaria (ADL, por sus siglas en inglés).</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de atención de asistencia de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de atención de asistencia (ACS).</p>
<p>Servicios de evaluación de la salud conductual</p> <p>Los servicios de evaluación de la salud conductual de Medicaid se utilizan para evaluar e identificar trastornos de salud mental y por uso de sustancias, cuando sea apropiado o necesario.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de evaluación de la salud conductual de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de evaluación de la salud conductual</p>
<p>Apoyos comunitarios para la salud conductual</p> <p>Los apoyos comunitarios para la salud conductual de Medicaid son servicios y recursos que se utilizan para promover la recuperación de trastornos de la salud conductual o cognitivos, cuando sea apropiado.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los apoyos comunitarios para la salud conductual de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los apoyos comunitarios para la salud conductual</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de intervención de salud conductual</p> <p>Los servicios y recursos de intervención de salud conductual de Medicaid permiten que los individuos sean funcionales dentro la comunidad a través de servicios personales, sociales y de gestión de vida prevocacional, cuando sea apropiado.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de intervención de salud conductual de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de intervención de salud conductual.</p>
<p> Medición de masa ósea</p> <p>Para personas que califican (por lo general, esto se refiere a personas en riesgo de perder masa ósea o que corren riesgo de osteoporosis), los siguientes servicios se cubren cada 24 meses o con mayor frecuencia si se consideran necesarios desde el punto de vista médico: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad de masa ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>La medición de masa ósea cubierta por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>
<p> Prueba de detección para cáncer de seno (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una mamografía de rutina entre los 35 y 39 años.• Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años o más.• Exámenes clínicos de seno cada 24 meses.	<p>Las mamografías de detección cubiertas no requieren coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicio, información educativa y apoyo psicológico están cubiertos para aquellos miembros que cumplan con determinadas condiciones de acuerdo con una derivación médica. El plan también cubre programas de rehabilitación cardíaca intensiva que, por lo general, son más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Se aplica un coseguro del 20 % a este beneficio.</p> <p>La terapia de ejercicios bajo supervisión cubre hasta 36 sesiones para personas elegibles que presenten arteriopatía periférica (peripheral artery disease, PAD). Consulte el beneficio de terapia de ejercicios bajo supervisión (supervised exercise therapy, SET) en esta sección para obtener más información sobre los servicios del programa SET.</p> <p>Es posible que los servicios requieran una autorización previa.</p>
<p> Consulta para reducción del riesgo de enfermedades cardiovasculares (terapia para enfermedades cardiovasculares)</p> <p>Cubrimos una consulta al año con su médico de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de tener una enfermedad cardiovascular. Durante esta consulta, el médico puede hablar sobre el uso de la aspirina, si corresponde, revisar su presión arterial y darle consejos para asegurarse de que se está alimentando de forma sana.</p>	<p>El beneficio preventivo de la terapia conductual intensiva para enfermedades cardiovasculares no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Detección de enfermedades cardiovasculares</p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>Una prueba de detección de enfermedad cardiovascular cubierta una vez cada 5 años no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer cervical y vaginal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para todas las mujeres: las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos se cubren una vez cada 24 meses.• Si presenta un alto riesgo de cáncer cervical o vaginal o está en edad de tener hijos y ha tenido un Papanicolaou anormal en los últimos 3 años: un Papanicolaou cada 12 meses.	<p>Los exámenes pélvicos y de Papanicolaou con fines preventivos y cubiertos por Medicare no requieren coseguros, copagos ni deducibles.</p>
<p>Servicios quiroprácticos.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicare cubre únicamente la manipulación manual de la columna vertebral para corregir la subluxación. El plan también ofrece cobertura para la atención quiropráctica de rutina.	<p>Usted paga un coseguro del 20 % por cada consulta cubierta por Medicare (manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación).</p> <p>Usted paga \$0 de copago por cada consulta quiropráctica de rutina hasta por un límite de 12 consultas anuales.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Administración de casos específicos de salud infantil (Child Health)</p> <p>La administración de casos específicos de Medicaid para niños puede incluir evaluaciones de las necesidades y planificación de los servicios para apoyar el acceso a servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios adecuados y necesarios para personas calificadas.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por la administración de casos específicos de salud infantil de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para la administración de casos específicos de salud infantil.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Las siguientes pruebas de detección están cubiertas:</p> <ul style="list-style-type: none">• La colonoscopia no tiene un límite de edad mínima ni máxima y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no son de alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa o un enema opaco.• Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años en adelante. Una vez cada 120 meses para pacientes que no son de alto riesgo después de haberse sometido a una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o enema opaco.• Evaluaciones de detección de pruebas de sangre oculta en heces para pacientes de 45 años en adelante. Una vez cada 12 meses.• ADN multiobjetivo en heces para pacientes de 45 a 85 años que no reúnen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.• Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no reúnen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.• Enema opaco como alternativa a la colonoscopia para pacientes de alto riesgo y 24 meses desde el último enema opaco realizado con fines de detección o la última colonoscopia de detección.• El enema opaco como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes que no son de alto riesgo y de 45 años en adelante. Una vez al menos 48 meses después del último enema opaco realizado con fines de detección o sigmoidoscopia flexible de detección. <p>Las evaluaciones de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva en heces cubierta por Medicare arroje un resultado positivo.</p>	<p>La prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles, con excepción de los enemas opacos que sí requieren coseguros. Si su médico detecta y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, la prueba de detección se convierte en una prueba diagnóstica y usted paga un coseguro del 20 % por los procedimientos y las pruebas diagnósticas.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare actualmente paga por servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es parte integral de un tratamiento específico de la afección médica primaria de un beneficiario. Algunos ejemplos incluyen reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, extracciones dentales en preparación para el tratamiento con radiación para el cáncer que afecta la mandíbula o exámenes bucales previos a un trasplante renal.</p> <p>El plan ofrece cobertura para servicios preventivos e integrales con un límite combinado de \$4,000. Se incluye la cobertura de los siguientes servicios de beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Examen bucal• Profilaxis (limpieza)• Tratamiento con flúor• Radiografías dentales• Servicios que no se consideran de rutina• Servicios de diagnóstico• Servicios de restauración• Endodoncia• Periodoncia• Extracciones• Prostodoncia• Otras cirugías bucales/maxilofaciales, otros servicios	<p>Los servicios dentales cubiertos por Medicare no requieren de copagos, coseguros ni deducibles.</p> <p>Los servicios dentales cubiertos por el plan no requieren de copagos, coseguros ni deducibles.</p> <p>Consulte el sitio web del plan para obtener detalles adicionales acerca de los beneficios y la cobertura de beneficios a través de la red de Delta Dental.</p>
<p> Evaluación de depresión</p> <p>Cubrimos una evaluación de depresión por año. Esta evaluación debe realizarse en un centro de atención primaria donde se pueda brindar un tratamiento de seguimiento y/o derivaciones.</p>	<p>La consulta anual para la evaluación de depresión no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (incluidas las pruebas de glucosa en ayunas) si presenta cualquiera de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles altos de azúcar en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden estar cubiertas si usted cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Con base en los resultados de estas pruebas, usted podría ser elegible para hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>Las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare no requieren coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Instrucción para el autocontrol de la diabetes, servicios e insumos para diabéticos</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (pacientes que necesitan insulina y aquellos que no). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Insumos para controlar los niveles de glucosa en sangre: monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas para glucosa en sangre, dispositivos de punción para lancetas y lancetas, así como soluciones para el control de glucosa que permitan verificar la precisión de las tiras reactivas y los monitores.<ul style="list-style-type: none">○ Los únicos monitores de glucosa en sangre y tiras reactivas cubiertos son productos de la marca CONTOUR® fabricados por Ascensia Diabetes Care. No se requiere autorización, a menos que se solicite una cantidad mayor a 150 tiras por suministro para 30 días.○ Todos los suministros para el monitoreo continuo de glucosa requieren una autorización previa. Los únicos artículos cubiertos son de la marca FREESTYLE LIBRE® fabricados por Abbott Diabetes Care, Inc.○ Las marcas alternativas de suministros para el control de la diabetes requieren una autorización previa por necesidad médica.○ La cobertura se limita a un medidor o monitor continuo de glucosa cada 365 días.• Para personas con diabetes que padecen la enfermedad del pie diabético en estado grave: Un par de zapatos hechos a medida por año calendario (plantillas incluidas) y dos pares adicionales de plantillas o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no incluyen las plantillas extraíbles comunes que vienen con estos zapatos). La cobertura incluye el ajuste.• La instrucción para el autocontrol de la diabetes está cubierta bajo ciertas condiciones.	<p>Usted paga \$0 por los suministros para el control de la diabetes.</p> <p>Usted paga el 20 % del costo total por los zapatos terapéuticos, las plantillas y los aparatos ortopédicos.</p> <p>Usted paga el 20 % del costo total por la capacitación para el autocontrol de la diabetes.</p> <p>Los insumos para el control de la diabetes, dispositivos ortopédicos de pies y zapatos terapéuticos, plantillas y aparatos ortopédicos requieren una autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
Equipo médico duradero (DME) e insumos relacionados	
Para la definición de equipo médico duradero, consulte el capítulo 12, así como la sección 7 del capítulo 3 de este documento.	Usted paga un coseguro del 20 %.
Los artículos cubiertos incluyen, entre otros: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para diabéticos, camas de hospital que son ordenadas por un proveedor para uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivo generador de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores.	Se requiere autorización previa.
Cubrimos todos los DME que se consideren necesarios desde el punto de vista médico cubiertos por Original Medicare. Si nuestro proveedor en el área no dispone de una marca o fabricante en particular, puede preguntarle si podría pedirlo de manera especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web www.prominencemedicare.com .	Sus costos compartidos para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare es el 20 % de coseguro cada mes. Este costo compartido no sufrirá modificaciones si continúa inscrito durante el período de 36 meses.
Por lo general, <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> cubre cualquier DME incluido en Original Medicare de las marcas y los fabricantes que aparecen en esta lista. No cubriremos ninguna otra marca ni fabricante a menos que su médico u otro proveedor nos indiquen que determinada marca es adecuada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si usted es nuevo en <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> y utiliza una marca de DME que no está incluida en nuestra lista, continuaremos cubriéndola por un período de hasta 90 días. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para decidir qué marca se considera adecuada para usted desde el punto de vista médico al cabo de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede solicitarle que le recomiende una segunda opinión).	
Si usted o su proveedor no están de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted o su proveedor pueden presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión adoptada por su proveedor acerca de qué producto o marca es adecuado para su afección médica. Para obtener más información acerca de las apelaciones, consulte el capítulo 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones o reclamos)</i> .	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de intervención temprana</p> <p>Los servicios de intervención temprana de Medicaid proporcionan la identificación y tratamiento tempranos de retrasos en el desarrollo u otras afecciones relacionadas para las personas elegibles.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de intervención temprana de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de intervención temprana.</p>
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia se refiere a servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none">• son brindados por un proveedor calificado para proporcionar servicios de emergencia; y• son necesarios para evaluar o estabilizar un cuadro médico de emergencia.	<p>Se aplica un coseguro del 20 % a este beneficio. El monto máximo por consulta es de \$100.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita cuidados de hospitalización después de que se establezca su afección de emergencia, deberá obtener la autorización del plan para recibir cuidados de hospitalización en la institución fuera de la red y el monto que usted pagará será el monto de costos compartidos que pagaría en un hospital de la red.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Atención de emergencia (continuación)</p> <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier persona prudente, que posee conocimientos prácticos y promedios de salud y medicina, considera que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata con el fin de preservar la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un bebé por nacer), la pérdida de una extremidad o la pérdida de funcionalidad de una extremidad. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se está agravando rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de emergencia que se consideran necesarios y se brindaron fuera de la red son los mismos a que si dichos servicios se prestaran dentro de la red.</p>	<p>Atención de emergencia a nivel mundial</p> <p>Usted debe pagar \$125 de copago por consulta. No está obligado a pagar el copago correspondiente al uso de la sala de emergencias si es admitido en el hospital como paciente hospitalizado.</p> <p>Usted debe pagar un coseguro del 20 % por el Transporte de emergencia a nivel mundial.</p> <p>Tiene un beneficio máximo de \$25,000 al año para servicios de urgencia y atención de emergencia combinados en todo el mundo. Este beneficio no incluye aquellos procedimientos planificados.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Programas de educación sobre salud y bienestar</p> <p>EL PROGRAMA SILVER&FIT® DE EJERCICIOS Y ENVEJECIMIENTO SALUDABLE</p> <p>El programa Silver&Fit les ofrece a los miembros de Prominence Medicare Advantage un programa amplio y gratuito de envejecimiento saludable y ejercicio físico. Podrá disfrutar de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afiliación a centros de acondicionamiento físico a través de una amplia red de centros participantes.• Miles de videos de entrenamiento a pedido y para todos los niveles de acondicionamiento físico. Puede acceder a ellos a través del sitio web o la aplicación móvil.• Las herramientas de Home Fitness incluyen el acceso a un kit de acondicionamiento físico para el hogar por año de cobertura, como Fitbit®, Garmin®, opciones de yoga y kit de fortalecimiento.• Planes de entrenamiento que le ayudarán a comenzar una rutina de ejercicios.• El Club de bienestar para relacionarse con otros, participar en clases y eventos en vivo y ver artículos y videos exclusivos.• Sesiones de orientación para el envejecimiento saludable por teléfono, video o chat con un asesor capacitado en las que podrá conversar sobre diversos temas, como el ejercicio, la nutrición, el aislamiento social y más. • La herramienta Silver&Fit Connected™ le ayudará a llevar un seguimiento de sus actividades y ganar recompensas.* <p>¡Usted elige cómo ponerse en forma saludable! Obtenga <u>más información en www.SilverandFit.com</u>.</p> <p>*Es posible que sea necesario comprar un dispositivo portátil para el seguimiento de actividad física o una aplicación para utilizar la herramienta Connected. El Programa Silver&Fit no reembolsará esta compra.</p>	<p>Silver&Fit ofrece visitas a una red de gimnasios, kits de acondicionamiento físico en el hogar, entrenamientos a pedido usando su computadora o iPad, así como sesiones de ejercicios diarias en Facebook Live o YouTube por un copago de \$0.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Programas de educación sobre salud y bienestar</p> <p>Su uso de la herramienta Silver&Fit Connected! le sirve como consentimiento para que American Specialty Health Fitness, Inc. (ASH Fitness) reciba información sobre el rastreo de su actividad y utilice esa información para procesar y administrarle las recompensas disponibles conforme al programa. El Programa Silver&Fit es proporcionado por American Specialty Health Fitness, Inc., una subsidiaria de American Specialty Health Incorporated (ASH). Silver&Fit y Silver&Fit Connected! son marcas comerciales de ASH y se usan con su permiso en el presente documento. Los centros y cadenas de acondicionamiento físico participantes pueden variar según la ubicación y están sujetos a cambios.</p>	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
Servicios audiológicos	
Las evaluaciones audiológicas y de equilibrio con fines de diagnóstico realizadas por su proveedor de atención primaria para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención ambulatoria; si las brinda un médico, un audiólogo u otro proveedor acreditado.	Usted paga un coseguro del 20 % por las pruebas de diagnóstico de la audición cubiertas por Medicare.
Exámenes auditivos de rutina	
Audífonos*	
Nuestro plan paga hasta una asignación máxima por oído , cada año para la compra de un audífono. El monto de los gastos de bolsillo del miembro por audífono varía según el nivel de tecnología seleccionado.	Usted paga \$0 por las pruebas de audición de rutina. Los exámenes están limitados a 1 examen cada 6 meses.
Los miembros deben adquirir los audífonos de Hearing Care Solutions.	Usted paga \$0 por el ajuste y la evaluación de los audífonos.
La compra de audífonos incluye:	Asignación máxima de \$3,000 por año para ambos oídos combinados.
<ul style="list-style-type: none">• Prueba de audición anual gratuita.• Garantía total de 3 años, incluida la cobertura por pérdida, daños y reparación.• Suministro de baterías por 2 años, hasta 64 células por audífono, al año.• Un periodo de evaluación de 60 días.• Servicio de seguimiento gratuito por parte del proveedor original durante 1 año.	El copago correspondiente a la tecnología de Nivel 1 y Nivel 2 es de \$0 para dos audífonos. Para todos los demás niveles de tecnología se aplica un copago que no debe exceder los \$1,725.
Servicios profesionales, que incluyen pruebas, ajustes, programación y asistencia.	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Prueba de detección del VIH</p> <p>Para las personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que tienen un mayor riesgo de contraer una infección por VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una prueba de detección cada 12 meses. <p>Para mujeres gestantes, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo.	<p>La prueba de detección preventiva del VIH cubierta por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles por parte de los miembros elegibles.</p>
<p>Comidas con reparto a domicilio</p> <p>Inmediatamente después de una cirugía u hospitalización. Puede calificar para recibir hasta 63 comidas en un período de 21 días en función de sus necesidades.</p>	<p>Usted paga \$0. Es posible que los servicios requieran una autorización previa. Los servicios pueden requerir una derivación de su médico.</p>
<p>Agencia de atención médica domiciliaria</p> <p>Antes de que pueda recibir servicios de atención médica en el hogar, un médico está obligado a certificar su necesidad de recibir servicios de atención médica domiciliaria y solicitar que se le brinden servicios domiciliarios para el cuidado de la salud a través de una agencia de atención médica domiciliaria. Debe estar confinado en su hogar, lo que significa que salir de casa demanda un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de enfermería especializada y auxiliares para el cuidado de la salud en el hogar de medio tiempo o intermitentes. Con el fin de estar cubierto por el beneficio de atención médica domiciliaria, la combinación de los servicios de enfermería especializada y los auxiliares para el cuidado de la salud en el hogar deberán tener un total que no supere las 8 horas diarias y las 35 horas semanales.• Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla.• Servicios médicos y sociales.• Equipos e insumos médicos.	<p>No hay coseguros, copagos ni deducibles para este beneficio. Por todas las consultas de atención médica a domicilio realizadas por una agencia de atención médica domiciliaria de la red cuando se cumplan los criterios de Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Cuidados de hospicio</p> <p>Usted es elegible para el beneficio de cuidados de hospicio cuando el médico y el director médico de cuidados de hospicio le proporcionen un pronóstico que certifique que se encuentra en fase terminal y con 6 meses o menos de vida si la enfermedad sigue el curso esperado. Puede recibir atención de cualquier programa de cuidados de hospicio certificado por Medicare. El plan está obligado a ayudarle a encontrar programas de cuidados de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que la organización de Medicare Advantage (MA) posee, controla o en los que tiene intereses financieros. Su médico de cuidados de hospicio puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicamentos para controlar los síntomas y aliviar el dolor.• Atención de relevo a corto plazo.• Atención domiciliaria. <p><u>Para los servicios de hospicio y servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare y que estén relacionados con su pronóstico de fase terminal:</u> Original Medicare, en lugar de nuestro plan, pagará a su proveedor de cuidados de hospicio por los servicios de hospicio brindados relacionados con su pronóstico de fase terminal. Mientras continúe en el programa de cuidados de hospicio, el proveedor de cuidados de hospicio le facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare paga. Se le facturarán a usted los costos compartidos de Original Medicare.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico de fase terminal:</u> Si necesita servicios que no se consideran de urgencia ni de emergencia, que están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su pronóstico de fase terminal, su costo por estos servicios está sujeto a que use un proveedor de la red de nuestro plan y a que cumpla las reglas del plan (por ejemplo, si se requiere obtener una autorización previa).</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los de la Parte A y Parte B relacionados con su pronóstico de fase terminal los asumirá Original Medicare y no <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Cuidados de hospicio (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Si obtiene los servicios cubiertos a través de un proveedor de la red y sigue las reglas del plan para obtenerlos, usted solo paga el monto del costo compartido del plan para los servicios de la red.• Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga el monto correspondiente al costo compartido de acuerdo con la tarifa por servicio de Medicare (Original Medicare). <p><u>Para servicios cubiertos por <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>, pero que no están cubiertos por la Parte A ni la Parte B de Medicare:</u> <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> continuará cubriendo los servicios del plan que no estén cubiertos por la Parte A ni la Parte B, independientemente de que estén o no relacionados con su pronóstico de fase terminal. Usted paga el monto correspondiente a los costos compartidos del plan por estos servicios.</p> <p><u>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de la Parte D del plan:</u> Si estos medicamentos no están relacionados con su afección terminal en un centro de cuidados de hospicio, usted paga los costos compartidos. Si están relacionados con su afección en fase terminal en un centro de cuidados de hospicio, usted pagará los costos compartidos de Original Medicare. Nuestro plan y el centro de cuidados de hospicio nunca cubren los medicamentos al mismo tiempo. Si desea obtener más información, consulte la sección 9.4 del capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si se encuentra en un programa de cuidados de hospicio certificado por Medicare??</i>).</p> <p>Nota: Si necesita otro tipo de cuidados que no estén relacionados con su pronóstico de fase terminal, es decir, que no sean cuidados de hospicio, comuníquese con nosotros para coordinar los servicios.</p>	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Vacunas</p> <p>Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vacuna contra la neumonía.• Vacunas contra la influenza, cada vez que haya temporada de gripe en el otoño e invierno, con vacunas adicionales contra la influenza, si se considera necesario desde el punto de vista médico.• Vacuna contra la hepatitis B Si tiene un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.• Vacuna contra la COVID-19.• Otras vacunas si usted presenta algún riesgo y si cumplen las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare. <p>También cubrimos algunas vacunas de conformidad con el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D.</p>	<p>No es necesario un coseguro, copago ni deducible para la vacuna contra la neumonía, así como tampoco para las vacunas contra la influenza, hepatitis B y COVID 19.</p>
<p>Evaluación de las condiciones de seguridad en el hogar</p> <p>La evaluación de las condiciones de seguridad en el hogar para identificar o eliminar los peligros potenciales será realizada por un profesional con licencia coordinado por el plan.</p>	<p>Usted paga \$0 por una evaluación anual de las condiciones de seguridad en el hogar.</p> <p>Se requiere la coordinación y autorización por parte del plan.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Cuidados de hospitalización</p> <p>Incluye hospitalización para atención aguda, rehabilitación para pacientes hospitalizados, hospitales de atención a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. La atención del paciente hospitalizado comienza el día en que ingresa formalmente al hospital, es decir, cuenta con una orden médica. El día previo a recibir el alta médica será el último día de hospitalización.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Habitación semiprivada o una habitación privada, si se considera necesario desde el punto de vista médico.• Comidas, incluso dietas especiales.• Servicios habituales de enfermería.• Costos de unidades de atención especial, como las unidades de cuidados intensivos o de cuidados coronarios.• Fármacos y medicamentos.• Análisis de laboratorio.• Radiografías y otros servicios de radiología.• Insumos quirúrgicos y médicos necesarios.• Uso de aparatos, como sillas de ruedas.• Costos por uso de quirófano y sala de recuperación.• Terapia física, ocupacional, del habla y del lenguaje.• Servicios de hospitalización por el consumo excesivo de sustancias.	<p>Se aplica un coseguro del 8 % a este beneficio.</p> <p>Es posible que los servicios requieran una autorización previa.</p> <p>En cada hospitalización, usted tendrá cobertura para períodos de beneficios específicos. Cada hospitalización se administra y cubre de acuerdo con las normas del plan y debe coincidir con los copagos correspondientes a una hospitalización cubierta por Medicare.</p> <p>La Parte A de Medicare cubre hasta 90 días de hospitalización que se considere necesaria desde el punto de vista médico por cada período de beneficios. Medicare también cubre hasta 60 días de reserva vitalicia adicionales. Si bien se ofrecen 90 días por cada período de beneficios, los 60 días de reserva vitalicia se pueden usar solo una vez durante la vida del beneficiario.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Cuidados de hospitalización (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• En determinadas situaciones, se cubren los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, simultáneo de páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, nos encargaremos de que su caso lo revise un centro de trasplantes aprobado por Medicare que decidirá si usted es candidato para someterse a un trasplante en su localidad o fuera del área de servicios. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red están fuera de la ruta de atención de la comunidad, puede optar por dirigirse a un centro local siempre y cuando dichos centros estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> brinda estos servicios para trasplantes en un lugar fuera de la ruta de atención en su comunidad y usted elige obtener los trasplantes en este lugar distante, organizaremos o pagaremos los costos de alojamiento y el transporte correspondientes para usted y un acompañante.• Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura por sangre completa y concentrado de glóbulos rojos comienza solamente a partir de la cuarta pinta de sangre que necesite; usted deberá pagar los costos de las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o la sangre donada la deberá aportar usted mismo u otra persona. Todos los demás componentes de sangre están cubiertos comenzando con la primera pinta de sangre que se use.• Servicios médicos. <p>Nota: Para considerarse un paciente hospitalizado, el proveedor deberá escribir una orden para su admisión formal en el hospital. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aun así, se le podría considerar como un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntárselo al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare que se denomina <i>¿Es usted un paciente ambulatorio u hospitalizado? Si tiene Medicare: ¡Pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin costo alguno, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>El número de períodos de beneficios es ilimitado.</p> <p>Es posible que por cada hospitalización se cobren costos compartidos.</p> <p>Si se le autoriza la atención como paciente hospitalizado fuera de la red después de que se establezca su afección de emergencia, su costo equivaldrá al costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieran un período de hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none">• También puede ser elegible para usar los días de reserva vitalicia cubiertos por Medicare; estos días se utilizan si la hospitalización para recibir servicios de salud mental dura más de 90 días por período de beneficios. Para hospitalizaciones por motivos de atención de salud mental, su médico debe notificar al plan cuando sea admitido.<ul style="list-style-type: none">• Existe un límite de 190 días, durante la vida del miembro, para servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico. El límite de 190 días no se aplica a servicios de salud mental prestados en la unidad psiquiátrica de un hospital general.• Servicios de hospitalización por el consumo excesivo de sustancias.	<p>Usted paga un coseguro del 8 % correspondiente a los días 1 a 90 por hospitalización por salud mental.</p> <p>Estos servicios requieren una autorización previa.</p> <p>Para hospitalizaciones para atención de la salud mental como paciente hospitalizado, su médico debe notificar al plan cuando sea admitido.</p> <p>Para el uso de los días de reserva vitalicia cubiertos por Medicare, utilizados si la hospitalización para servicios de salud mental dura más de 90 días, por período de beneficios, usted paga un coseguro del 8 % por los días 91 a 190, que incluyen los 40 días de reserva vitalicia adicionales.</p> <p>Medicare cubre hasta 40 días adicionales en un hospital psiquiátrico. Los 40 días adicionales por servicios psiquiátricos se ofrecen una vez durante la vida del beneficiario. No se podrá realizar un pago por más de un total de 190 días de atención psiquiátrica como paciente internado en un hospital psiquiátrico independiente durante la vida del paciente.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Hospitalización: servicios cubiertos recibidos en un hospital o centro de enfermería especializada (skilled nursing facilities, SNF) durante un período de hospitalización sin cobertura.</p> <p>Si ha agotado sus beneficios para pacientes hospitalizados o si la hospitalización no es justificable ni necesaria, no cubriremos el período de hospitalización. No obstante, en algunos casos, cubriremos determinados servicios que reciba mientras se encuentre en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios médicos.• Pruebas de diagnóstico, como análisis de laboratorio.• Radiografías, uso terapéutico del radio y radioisótopos, incluido los materiales y servicios del auxiliar.• Apósitos quirúrgicos.• Tablillas, yesos y otros aparatos empleados para disminuir las fracturas y dislocaciones.• Dispositivos protésicos y ortopédicos (excluyendo los dentales) que reemplacen la totalidad o parte de un órgano interno del cuerpo (incluido el tejido contiguo) o la totalidad o parte del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo permanentemente inoperable o con un funcionamiento deficiente, incluido el reemplazo o reparación de tales dispositivos.• Férula de pierna, brazo, espalda y cuello, bragueros, pierna y brazo ortopédicos, prótesis ocular, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debido a una rotura, un desgaste, una pérdida o un cambio en el estado físico del paciente.• Terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional.	<p>Los servicios enumerados mantendrán su cobertura de acuerdo con los costos compartidos que se muestran en la tabla de beneficios para el servicio específico.</p> <p>Para suministros médicos cubiertos por Medicare, incluidos yesos y tablillas, usted paga el monto correspondiente a los costos compartidos en el lugar donde se proporciona el servicio específico.</p> <p>Consulte los servicios de hospitalización y centros de enfermería especializada (SNF) para conocer los costos compartidos y los períodos de beneficios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios integumentarios</p> <p>Los servicios integumentarios de Medicaid proporcionan procedimientos diagnósticos y terapéuticos relacionados con trastornos de la piel y estructuras asociadas, cuando sean elegibles y adecuados.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios integumentarios de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para servicios oftalmológicos.</p>
<p>Servicios de cuidado tutelar médico (Medical Foster Care, MFC)</p> <p>Los servicios de cuidado tutelar médico de Medicaid (MFC, por sus siglas en inglés) brindan atención a beneficiarios con necesidades médicas complejas para que puedan vivir en un hogar de cuidados tutelares, cuando sean elegibles y apropiados.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de cuidado tutelar médico de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de cuidado tutelar médico (MFC).</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Terapia nutricional médica</p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) sin diálisis o después de un trasplante de riñón, cuando lo ordena su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de consejería personalizada durante el primer año que reciba servicios de terapia nutricional médica conforme a Medicare y 2 horas cada año después de eso. Esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage u Original Medicare. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambia, puede recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar su orden cada año si su tratamiento es necesario para el próximo año calendario.</p>	<p>Los servicios de terapia nutricional médica cubiertos por Medicare no requieren coseguros, copagos ni deducibles por parte de los miembros elegibles.</p>
<p> Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Los servicios del Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) serán cubiertos para los beneficiarios elegibles de Medicare conforme a todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de salud para cambios conductuales que ofrece educación práctica en cambios de la alimentación a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</p>	<p>El beneficio de MDPP no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Original Medicare. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura por estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicamentos que por lo general no son autoadministrados por el paciente y se inyectan o se administran mediante infusión mientras usted recibe servicios de un médico, servicios como paciente ambulatorio en un hospital o servicios en un centro quirúrgico ambulatorio.• Insulina suministrada a través de un equipo médico duradero (como una bomba de insulina necesaria desde el punto de vista médico).• Otros medicamentos que tome usando un equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) que fueron autorizados por el plan.• Factores de coagulación para que se aplique usted mismo el inyectable, si tiene hemofilia.• Medicamentos inmunosupresores, si usted estuvo inscrito en la Parte A de Medicare en el momento que ocurrió el trasplante de órganos.• Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está confinado en su hogar, tiene una fractura de huesos que el médico certifica que está relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede autoadministrarse el medicamento.• Antígenos.• Algunos medicamentos orales anticancerosos y medicamentos contra las náuseas.• Algunos medicamentos para el tratamiento de diálisis en el hogar, incluida la heparina, el antídoto contra la heparina cuando se considere necesario desde el punto de vista médico, anestésicos de uso tópico y agentes estimulantes de la eritropoyesis.• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de enfermedades de inmunodeficiencia primaria. <p>El siguiente enlace lo llevará a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a un tratamiento escalonado:https://prominencemedicare.com/get-care/prescription-drugs-part-d/prescription-forms-and-resources/</p>	<p>Usted paga el 20 % del costo total por los medicamentos de quimioterapia y radioterapia de la Parte B.</p> <p>Usted paga el 20 % del costo por otros medicamentos de la Parte B.</p> <p>Se requiere autorización previa, incluido el tratamiento escalonado, para todos los medicamentos de la Parte B con un costo superior a \$100.</p> <p>Los costos compartidos de la insulina están sujetos a un límite de copago de \$35 por el suministro de un mes de insulina y no se aplican deducibles por la categoría de servicio o el nivel de plan.</p> <p>Además, para la administración de ese medicamento, usted pagará los costos compartidos que se aplican a los servicios del proveedor de atención primaria, a los servicios de un especialista o a los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (tal como se describen en los apartados "Servicios del médico/profesional,</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continuación)</p> <p>También cubrimos algunas vacunas de conformidad con el beneficio de medicamentos recetados de la Parte B y la Parte D. En el capítulo 5 se explica el beneficio de los medicamentos recetados de la Parte D, incluidas las reglas que deberá seguir para que las recetas estén cubiertas. En el capítulo 6 se explica el monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan.</p>	incluidas las visitas al consultorio del médico" o "Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios" de esta tabla de beneficios médicos) dependiendo de dónde recibió los servicios de administración del medicamento o la infusión.
<p> Evaluación de obesidad y tratamiento para mantener el peso perdido</p> <p>Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos la asesoría intensiva para ayudarlo a perder peso. Esta asesoría tiene cobertura si consigue hacerlo en un centro de atención primaria, donde se pueda coordinar con su plan integral de prevención. Hable con el médico de atención primaria o con el profesional de la salud para obtener más información.</p>	La evaluación preventiva de obesidad y tratamiento no requieren copagos, coseguros ni deducibles.

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios del Programa de Tratamiento por Consumo de Opioides</p> <p>Los miembros de nuestro plan que padecen el trastorno por consumo de opioides (opioid use disorder, OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar dicho trastorno a través de un Programa de Tratamiento por Consumo de Opioides (opioid treatment program, OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de EE. UU. para el tratamiento asistido por medicamentos (medication-assisted treatment, MAT) agonistas y antagonistas de opioides.• Dispensación y administración de medicamentos MAT (si corresponde).• Asistencia psicológica para consumo de sustancias.• Terapia individual y grupal.• Análisis toxicológicos.• Actividades al momento del ingreso.• Evaluaciones periódicas.	<p>Coseguro del 20 % para los servicios del programa de tratamiento por consumo de opioides cubiertos por Medicare.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Pruebas de diagnóstico y servicios e insumos terapéuticos ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Radiografías.• Radioterapia (radioterapia e isótopos) incluso materiales y suministros del técnico.• Insumos quirúrgicos, como vendajes.• Tablillas, yesos y otros aparatos empleados para disminuir las fracturas y dislocaciones.• Análisis de laboratorio.• Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura por sangre completa y concentrado de glóbulos rojos comienza solamente a partir de la cuarta pinta de sangre que necesite; usted deberá pagar los costos de las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o la sangre donada la deberá aportar usted mismo u otra persona. Todos los demás componentes de sangre están cubiertos comenzando con la primera pinta de sangre que se use. Otras pruebas de diagnóstico ambulatorio.	<p>Coseguro del 20 % por cada servicio de radiografías estándar cubierto por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20 % para pruebas y procedimientos de diagnóstico cubiertos por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20 % por servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20 % por cada servicio de radiología de diagnóstico cubierto por Medicare (como resonancias magnéticas y tomografías computarizadas).</p> <p>Coseguro del 20 % por cada servicio de tratamiento radiológico cubierto por Medicare (como radioterapia para tratar el cáncer).</p> <p>Coseguro del 20 % por servicios de sangre cubiertos por Medicare.</p> <p>Es posible que los servicios requieran autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios de observación son aquellos servicios hospitalarios prestados a pacientes ambulatorios para determinar si usted requiere hospitalización o puede ser dado de alta.</p> <p>Con el fin de que los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios sean cubiertos, estos deben cumplir con los criterios de Medicare, ser considerados justificables y necesarios. Los servicios de observación son cubiertos únicamente cuando se brindan por indicación médica o de otro profesional autorizado según una certificación estatal, establecida por ley, y en cumplimiento con el reglamento del personal hospitalario para el ingreso de pacientes al hospital o la solicitud de pruebas para pacientes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor indique por escrito su hospitalización, usted será considerado un paciente ambulatorio y, por lo tanto, deberá pagar los montos de los costos compartidos correspondientes a los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aun así, se le podría considerar como un paciente ambulatorio. Si no tuviera la certeza de ser un paciente ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare que se denomina <i>¿Es usted un paciente ambulatorio u hospitalizado? Si tiene Medicare: ¡Pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de manera gratuita, las 24 horas al día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada estadía por observación cubierta por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</p> <p>Cubrimos los servicios que se consideren necesarios desde el punto de vista médico que reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios prestados en un Departamento de Emergencias o clínica ambulatoria, como servicios de observación o de cirugía ambulatoria.• Análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico facturadas por el hospital.• Atención de la salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, siempre y cuando un médico certifique que sin dicha atención se requeriría de un tratamiento bajo hospitalización total.• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital.• Suministros médicos como tablillas y yesos.• Determinados medicamentos y biofármacos que no puede administrarse a sí mismo.	<p>Usted paga un coseguro del 20 % por los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios.</p> <p>Usted paga un coseguro del 20 % por todos los servicios que recibe durante la atención de observación.</p> <p>Se requiere autorización previa para servicios ambulatorios, de observación y servicios en centros quirúrgicos ambulatorios.</p>
<p>Nota: A menos que el proveedor indique por escrito su hospitalización, usted será considerado un paciente ambulatorio y, por lo tanto, deberá pagar los montos de los costos compartidos correspondientes a los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aun así, se le podría considerar como un paciente ambulatorio. Si no tuviera la certeza de ser un paciente ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare que se denomina <i>¿Es usted un paciente ambulatorio u hospitalizado? Si tiene Medicare: ¡Pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin costo alguno, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Servicios de atención de la salud mental proporcionados por un psiquiatra, médico, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, consejero profesional licenciado (licensed professional counselor, LPC), terapeuta de pareja y familiar licenciado (licensed marriage and family therapist, LMFT), personal de enfermería especializado (NP), médico asistente (PA) u otro profesional de atención de la salud mental con licencia estatal calificado por Medicare, según lo permitido por las leyes estatales vigentes.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20 % por cada sesión de terapia grupal cubierta por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: terapia física, ocupacional y del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se proporcionan en varios ámbitos ambulatorios, como departamento de atención ambulatoria de un hospital, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF).</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada servicio cubierto por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener autorización previa.</p>
<p>Servicios ambulatorios por el consumo excesivo de sustancias</p> <p>Tratamiento ambulatorio y asistencia psicológica por consumo de sustancias.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20 % por cada sesión de terapia grupal cubierta por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Cirugía ambulatoria, incluidos los servicios proporcionados en establecimientos hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: Si se someterá a una cirugía en un establecimiento hospitalario, debe consultar con su proveedor si requerirá hospitalización o atención ambulatoria. A menos que el proveedor indique por escrito que necesita la hospitalización, usted será considerado un paciente ambulatorio y, por lo tanto, deberá pagar los montos de los costos compartidos correspondientes a la cirugía ambulatoria. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aun así, se le podría considerar como un paciente ambulatorio.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cirugía cubierta por Medicare, otros servicios o cada día de observación que se le brinde en un hospital para pacientes ambulatorios, lo que incluye, entre otros, los cargos del hospital u otra instalación y los cargos médicos o quirúrgicos.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p> <p>Los servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios que puedan prestarse en un centro de cirugía ambulatoria disponible se deben prestar en un centro de cirugía ambulatoria a menos que un departamento para pacientes ambulatorios de un hospital sea necesario desde el punto de vista médico.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Artículos y servicios de venta libre (beneficio OTC)</p> <p>Los beneficios de artículos y servicios de venta libre se limitan a través de la tarjeta OTC de la red. Si utiliza esta tarjeta para comprar artículos aprobados por Medicare, debe pagar en el punto de servicio. Comuníquese con el plan para obtener instrucciones específicas para usar este beneficio. Llame a Servicios para miembros al 1-855-969-5882. Los usuarios de TTY deben llamar al 711 o visitar nuestro sitio web: www.ProminenceMedicare.com</p>	<p>Usted recibe una asignación de \$300 cada tres meses para artículos de venta libre (over-the-counter, OTC). Los saldos no utilizados no se transferirán al siguiente período.</p>
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios</p> <p>El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de terapia de salud conductual (mental) activa proporcionado en el departamento de atención ambulatoria de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un centro de salud certificado a nivel federal o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico o terapeuta, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</p>	<p>Coseguro del 20 % por día para beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener autorización previa.</p>
<p>Servicios de cuidado personal</p> <p>Los servicios de cuidado personal de Medicaid proporcionan asistencia necesaria desde el punto de vista médico en el hogar o la comunidad para apoyar actividades de la vida diaria (ADL, por sus siglas en inglés) y actividades instrumentales del estilo de vida diaria (IADL, por sus siglas en inglés) adecuadas para la edad para individuos con determinadas afecciones médicas o discapacidades.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de cuidado personal de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de cuidado personal.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
Sistema de respuesta ante emergencias personales (PERS) Su plan cubre un sistema y dispositivo de respuesta ante emergencias personales para brindarle acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarle en caso de emergencia.	Usted paga un copago de \$0 para acceder al sistema de respuesta ante emergencias personales. Se requiere autorización previa.

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios brindados por médicos y otros profesionales de la salud, incluidas las visitas al consultorio médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios médicos o quirúrgicos que se consideren necesarios desde el punto de vista médico, brindados en el consultorio de un médico, un centro quirúrgico ambulatorio certificado, el departamento de atención ambulatoria de un hospital o cualquier otro lugar.• Consulta, diagnóstico y tratamiento por parte de un especialista.• Exámenes básicos de la audición y del equilibrio realizados por su PCP, si su médico los indica para saber si usted necesita tratamiento médico.• Algunos servicios de telesalud, incluidos los servicios prestados por el médico de atención primaria y sesiones individuales para servicios de especialidad en salud mental.<ul style="list-style-type: none">○ Tiene la opción de recibir estos servicios a través de una consulta presencial o por telesalud. Si decide recibir uno de estos servicios proporcionados por telesalud, deberá utilizar un proveedor de la red que ofrezca dicho servicio por telesalud.○ Visite la página de inscripción de Teladoc (https://www.teladoc.com) y proporcione la información requerida. También puede llamar a Teladoc al 1-800-TELADOC (835-2362).• Algunos servicios de telesalud, incluida la consulta, el diagnóstico y el tratamiento por un médico o profesional de la salud para pacientes de ciertas zonas rurales o que viven en otros lugares aprobados por Medicare.	<p>Coseguro del 20 % por servicios obtenidos de un proveedor de atención primaria, o bajo ciertas circunstancias, tratamiento por parte de personal de enfermería especializado o asistentes médicos u otros profesionales de atención no médica en el consultorio de un proveedor de atención primaria (según lo permitido por las reglas de Medicare).</p> <p>Coseguro del 20 % por servicios obtenidos de un especialista, o bajo ciertas circunstancias, tratamiento por parte de personal de enfermería especializado, asistentes médicos u otros profesionales de atención de la salud no médicos en el consultorio de un especialista (según lo permitido por las reglas de Medicare).</p> <p>Es posible que los servicios de especialistas requieran una autorización o derivación previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios brindados por médicos y otros profesionales de la salud, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de telesalud para consultas mensuales de miembros que padezcan la enfermedad renal en etapa terminal y lleven el tratamiento de diálisis en un centro de diálisis de un hospital, un centro de diálisis renal de un hospital rural, un centro de diálisis renal o en el domicilio del miembro.• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación.• Servicios de telesalud para los miembros con un trastorno por consumo de sustancias o trastorno de salud mental concomitante, independientemente de su ubicación.• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental siempre y cuando:<ul style="list-style-type: none">○ Tenga una consulta presencial dentro de los 6 meses previos a su primera consulta de telesalud.○ Tenga una consulta presencial cada 12 meses mientras recibe dichos servicios de telesalud.○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior en el caso de circunstancias determinadas.• Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionadas por clínicas de salud rural y centros de salud acreditados a nivel federal• Consultas virtuales, por teléfono o videoconferencia, con el médico durante 5 a 10 minutos siempre y cuando:<ul style="list-style-type: none">▪ No sea un paciente nuevo; y▪ la consulta a virtual no esté relacionada con una visita realizada al consultorio en los últimos 7 días y▪ la consulta virtual no termine en una visita al consultorio en las próximas 24 horas ni en una cita médica programada a la brevedad posible.	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios brindados por médicos y otros profesionales de la salud, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• La evaluación de videos y/o imágenes que le envía a su médico y la interpretación y el seguimiento de su médico dentro de las 24 horas <u>siempre y cuando:</u><ul style="list-style-type: none">▪ No sea un paciente nuevo; y▪ la evaluación no está relacionada con una visita realizada al consultorio en los últimos 7 días y▪ la evaluación no termine en una visita al consultorio en las próximas 24 horas ni en cita médica programada a la brevedad posible.• Las consultas que el médico realiza con sus pares por teléfono, videoconferencia o a través de su registro médico electrónico.• Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía.• Atención dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, ajuste de fracturas de la mandíbula o huesos del rostro, extracción de piezas dentales para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación en caso de enfermedad neoplásica maligna, o servicios que serían cubiertos si los proporcionara un médico).	

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico para lesiones y enfermedades de los pies, como dedo del pie en martillo o espolón calcáneo.• Cuidado rutinario de los pies para miembros con determinadas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores.	<p>Coseguro del 20 % por cada consulta en un consultorio o a domicilio cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 0 % por los servicios de podiatría rutinaria, hasta 12 visitas por año.</p> <p>Para los servicios prestados en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios, como cirugías, consulte Cirugía para pacientes ambulatorios y Otros servicios médicos proporcionados en Centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y Centros quirúrgicos ambulatorios.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>
<p>Servicio de enfermería privada</p> <p>Los servicios de enfermería privada de Medicaid (PDN, por sus siglas en inglés) proporcionan servicios de enfermería especializada necesarios desde el punto de vista médico a los beneficiarios cuya afección médica, enfermedad o lesión requiera que la atención se brinde en su hogar o en la comunidad, cuando sea elegible o apropiado.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por el servicio de enfermería privada de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para el servicio de enfermería privada.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Pruebas de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para los hombres mayores de 50 años, una vez cada 12 meses, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Examen digital rectal.• Prueba de antígeno prostático específico (PSA).	<p>La prueba anual de PSA no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>
<p>Dispositivos protésicos e insumos relacionados</p> <p>Aparatos, aparte de los dentales, que reemplacen total o parcialmente una parte o función del cuerpo. Estos incluyen, entre otros: bolsas e insumos de colostomía para uso en los cuidados de una colostomía, marcapasos, férulas ortopédicas, zapatos ortopédicos, prótesis ortopédicas y prótesis de seno, incluido un sujetador quirúrgico después de una mastectomía. Incluye determinados suministros relacionados con los dispositivos protésicos y la reparación o el reemplazo de estos. También incluye alguna cobertura después de la eliminación de cataratas o cirugía de cataratas: consulte Atención oftalmológica más adelante en esta sección para conocer más detalles.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada dispositivo protésico u ortopédico cubierto por Medicare, incluido el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos y los suministros relacionados.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que sufren la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), ya sea en etapa moderada o extremadamente grave, y una indicación por parte del médico tratante de esta enfermedad respiratoria crónica para un programa de rehabilitación pulmonar.</p>	<p>Coseguro del 20 % por cada consulta de rehabilitación pulmonar cubierta por Medicare.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios reproductivos</p> <p>Los servicios reproductivos de Medicaid proporcionan procedimientos diagnósticos y terapéuticos relacionados con el sistema reproductivo, incluidos servicios obstétricos y de planificación familiar, cuando sea apropiado.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios reproductivos de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios reproductivos.</p>
<p> Control y apoyo psicológico para disminuir el consumo indebido de alcohol</p> <p>Cubrimos una prueba de detección para el consumo indebido de alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que, si bien abusan del alcohol, no llegan a ser dependientes.</p> <p>Si dicha prueba de detección arroja un resultado positivo para el consumo indebido de alcohol, puede recibir hasta 4 sesiones presenciales breves de apoyo psicológico por año, siempre que se encuentre en capacidad y en estado alerta durante las sesiones, proporcionadas por un médico de atención primaria o un profesional de la salud calificado y en un entorno de atención primaria.</p>	<p>El beneficio preventivo de prueba de evaluación y apoyo psicológico para reducir el uso indebido de alcohol cubierto por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Pruebas de detección de cáncer de pulmón mediante tomografía computarizada de dosis baja (LDCT)</p> <p>Para las personas que cumplan los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de dosis baja (low dose computed tomography, LDCT) cada 12 meses.</p> <p>Los miembros elegibles incluyen: personas de entre 50 y 77 años que no tengan signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tengan antecedentes de consumo de tabaco de al menos 20 paquetes/año o que actualmente fumen o hayan dejado de fumar en los últimos 15 años, que reciban una orden por escrito para una LDCT durante una asesoría de detección de cáncer de pulmón y una visita de toma de decisión compartida que cumpla con los criterios de Medicare para esas visitas y que puede proporcionar un médico o un profesional no médico calificado.</p> <p><i>Para las pruebas de detección del cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de detección con LDCT inicial:</i> el miembro deberá recibir por escrito una orden médica para la detección del cáncer de pulmón a través de una tomografía LDCT, que puede brindarse durante cualquier consulta con un médico u otro profesional no médico calificado. Si un médico u otro profesional de la salud no médico calificado elige brindar un asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y una consulta relacionada con la toma de decisiones compartidas para pruebas posteriores de cáncer de pulmón mediante una tomografía LDCT, dicha consulta deberá cumplir con los criterios de Medicare correspondientes a este tipo de consultas.</p>	La consulta de asesoría y toma de decisión compartida o para LDCT cubierta por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles.

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Prueba de detección para infecciones de transmisión sexual (ITS) y orientación para prevenirlas</p> <p>Cubrimos las pruebas de detección para infecciones de transmisión sexual (ITS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas están cubiertas para mujeres embarazadas y determinadas personas con un mayor riesgo de sufrir una ITS cuando un proveedor de atención primaria indica que se realicen dichas pruebas. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones de asesoría conductual personalizada de alta intensidad de 20 a 30 minutos de duración cada año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual. Solo se cubrirán estas sesiones de asesoría como un servicio preventivo siempre que sean proporcionadas por un proveedor de atención primaria y tengan lugar en un entorno de atención primaria, como un consultorio médico.</p>	<p>El beneficio preventivo de la prueba de detección de ITS y la asesoría para ITS cubierto por Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios para el tratamiento de una enfermedad renal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de charlas informativas sobre la enfermedad renal para hablar sobre los cuidados del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas acerca de su atención médica. Para los miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, al ser derivados por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios de educación sobre enfermedad renal por la duración de la póliza.• Tratamientos de diálisis ambulatoria, incluidos los tratamientos de diálisis si se encuentran fuera del área de servicio, como se explica en el capítulo 3, o cuando el proveedor de este servicio no está disponible o se encuentra inaccesible de forma temporal.• Tratamientos de diálisis hospitalaria, si se interna en un centro hospitalario donde reciba una atención especial.• Capacitación para autoadministrarse diálisis (incluye capacitación para usted y para cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar).• Equipos e insumos para la diálisis en el hogar.• Determinados servicios de apoyo en el hogar, cuando sea necesario, como visitas por parte del personal especializado en servicios de diálisis para verificar su tratamiento en el hogar, ayudar en casos de emergencia y para verificar el equipo de diálisis y el suministro de agua. <p>Algunos medicamentos para la diálisis están cubiertos mediante el beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, vaya a la sección titulada Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare.</p>	<p>Coseguro del 20 % por beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>Estos servicios estarán cubiertos según se describe en las siguientes secciones: Consulte Cuidados de hospitalización.</p> <p>Consulte Equipo médico duradero e insumos relacionados.</p> <p>Consulte Agencia de atención médica domiciliaria.</p> <p>Es posible que su proveedor deba obtener una autorización previa.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Atención médica en un centro de enfermería especializada (SNF)</p> <p>(Para conocer la definición de “atención médica en un centro de enfermería especializada”, consulte el capítulo 12 de este documento. A los centros de enfermería especializada a veces los denominamos por su sigla en inglés, SNF).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Habitación semiprivada o una habitación privada, si se considera necesario desde el punto de vista médico.• Alimentación, incluidas las dietas especiales.• Servicios de enfermería especializada.• Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla.• Medicamentos que usted recibe como parte de su plan de atención médica. Esto incluye las sustancias que están presentes de forma natural en el cuerpo, como los factores de coagulación de la sangre.• Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura por sangre completa y concentrado de glóbulos rojos comienza solamente a partir de la cuarta pinta de sangre que necesite; usted deberá pagar los costos de las tres primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o la sangre donada deberá ser aportada por usted mismo u otra persona. Todos los demás componentes de sangre están cubiertos comenzando con la primera pinta de sangre que se use.• Insumos médicos y quirúrgicos que normalmente proporcionan los SNF.• Análisis de laboratorio proporcionados normalmente por los SNF.• Radiografías y otros servicios de radiología proporcionados normalmente por los SNF.• Uso de aparatos, como sillas de ruedas, normalmente proporcionados por los SNF.• Servicios brindados por médicos y otros profesionales de la salud•	<p>Copago del 16 % por día para los días 1 a 100 por cada estadía en un centro de enfermería especializada cubierta por Medicare.</p> <p>Usted tiene cobertura hasta por 100 días por cada período de beneficios para los servicios para pacientes hospitalizados en un SNF, de acuerdo con las pautas de Medicare.</p> <p>El período de beneficios comienza el primer día que va a un hospital para pacientes hospitalizados o a un centro de enfermería especializada cubierto por Medicare. El período de beneficios finaliza en el momento en el que no ha sido paciente hospitalizado en ningún hospital ni SNF durante 60 días consecutivos. Si es admitido en un hospital (o un SNF) luego de haber finalizado un período de beneficios, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Atención médica en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)</p> <p>Por lo general, recibirá la atención médica en un SNF perteneciente a la red. Sin embargo, bajo determinadas condiciones que detallamos a continuación, es posible que pueda recibir la atención en una institución que no esté dentro de la red si dicha institución acepta los montos de nuestro plan para el pago.</p> <ul style="list-style-type: none">• Un hogar de ancianos o una comunidad para adultos mayores con asistencia continua donde vivía justo antes de hospitalizarse, siempre que le proporcionen atención como centro de enfermería especializada.• Un SNF donde esté viviendo su cónyuge o su pareja de hecho al momento en que usted abandona el hospital.	<p>Es posible que su proveedor deba obtener autorización previa.</p>
<p> Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (terapia para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p><u>Si usted consume productos de tabaco, pero no presenta señales o síntomas de enfermedades relacionadas con el consumo de tabaco:</u> cubrimos dos intentos de terapia para dejar de fumar, como servicio preventivo, dentro de un período de 12 meses y sin costo alguno para usted. Cada intento de terapia incluye hasta cuatro consultas presenciales.</p> <p><u>Si usted consume productos de tabaco y ha sido diagnosticado con alguna enfermedad relacionada con el consumo de tabaco o está tomando medicamentos que pudieran ser afectados por el tabaco:</u> cubrimos servicios de terapia para dejar de fumar. Si bien cubrimos dos intentos de terapia para dejar de fumar en un período de 12 meses, usted tendrá que pagar los costos compartidos correspondientes. Cada intento de terapia incluye hasta cuatro consultas presenciales.</p>	<p>Los beneficios preventivos para dejar de fumar y consumir tabaco cubiertos por Medicare no requieren coseguros, copagos ni deducibles.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Beneficios complementarios especiales dirigidos a miembros con enfermedades crónicas</p> <p>Los miembros diagnosticados con las afecciones crónicas que se identifican a continuación, pueden ser elegibles para un beneficio complementario de alimentos y frutas y vegetales, y apoyos generales para vivir.</p> <p><i>Dependencia crónica al alcohol y otras drogas</i></p> <p><i>Trastornos autoinmunitarios</i></p> <p><i>Cáncer</i></p> <p><i>Trastornos cardiovasculares</i></p> <p><i>Insuficiencia cardíaca crónica</i></p> <p><i>Demencia</i></p> <p><i>Diabetes</i></p> <p><i>Enfermedad hepática en etapa terminal</i></p> <p><i>Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD)</i></p> <p><i>Trastornos hematológicos graves</i></p> <p><i>VIH/Sida</i></p> <p><i>Trastornos pulmonares crónicos</i></p> <p><i>Afecciones de salud mental crónicas e incapacitantes</i></p> <p><i>Trastornos neurológicos</i></p> <p><i>Accidente cerebrovascular</i></p> <p><i>Hipertensión.</i></p> <p><i>Obesidad mórbida.</i></p>	<p>Usted paga un copago de \$0.</p> <p>La elegibilidad se define cuando el miembro es un participante activo en un programa de administración de la atención y tiene el diagnóstico adecuado.</p> <p>Miembros a quienes se les ha diagnosticado otras afecciones crónicas, como hipertensión, diabetes, entre otras, y que participan en un programa de administración de la atención.</p> <p>Miembros a quienes se les ha diagnosticado enfermedad renal en etapa terminal (ESRD) y que participan en un programa de administración de la atención.</p> <p>Los valores de beneficios no se pueden combinar.</p> <p>Un beneficio combinado de alimentos y frutas y vegetales, y apoyos generales para vivir tiene un monto máximo mensual de \$125, a menos que presente una afección de ESRD, el máximo es de \$275.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
Beneficios complementarios especiales dirigidos a miembros con enfermedades crónicas (continuación)	Apoyos generales para vivir incluye subsidio a los servicios públicos solo para agua y electricidad. Este servicio de alimentos y frutas y vegetales se proporciona a través de un proveedor de beneficios de venta libre (OTC).
Terapia de ejercicios bajo supervisión (SET) La terapia SET está cubierta para aquellos miembros que padecen una arteriopatía periférica (peripheral artery disease, PAD) sintomática y una derivación del médico responsable para el tratamiento de la PAD. Se cubren hasta 36 sesiones durante un periodo de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa SET. El programa SET deberá: <ul style="list-style-type: none">• Consistir en sesiones con una duración 30 a 60 minutos e incluir un programa de entrenamiento de ejercicios terapéuticos para PAD en pacientes con marcha claudicante.• Ser realizado en un ámbito hospitalario ambulatorio o en el consultorio de un médico.• Ser impartido por personal auxiliar calificado, necesario para garantizar que los beneficios superen los daños y que estén capacitados en terapia de ejercicios para PAD.• Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico o personal de enfermería profesional/especialista en enfermería clínica capacitados en técnicas de soporte vital básicas y avanzadas. Ofrecemos cobertura para más de 36 sesiones del programa SET en un período de 12 semanas y por otras 36 sesiones durante un período prolongado, siempre que un proveedor de atención médica lo considere necesario desde el punto de vista médico.	Coseguro del 20 %. Se requiere autorización previa.

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Transporte El uso ilimitado del transporte está cubierto a destinos relacionados con la salud y debidamente aprobados por el plan. Incluye taxis, servicios de transporte compartido, camionetas y transporte médico.</p> <p>El transporte no médico está cubierto hasta por 20 viajes solo de ida a lugares no médicos aprobados que incluyen compras de comestibles, servicios bancarios, acondicionamiento físico, centros comunitarios y otros eventos sociales. Para utilizar el beneficio de transporte no médico, usted debe:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Estar inscrito en un programa de gestión de la atención con Prominencia Duals.2) Utilizar los proveedores de transporte contratados.3) Programar los viajes con 72 horas de anticipación.	<p>Se requiere autorización previa. Pueden aplicarse límites de millaje.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de urgencia</p> <p>Los servicios de urgencia se proporcionan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevista que no se consideren de emergencia y que requiera atención médica inmediata, pero dadas sus circunstancias, no es posible, o no es razonable, obtener servicios de proveedores de la red. Si no resulta razonable, dadas las circunstancias, obtener de inmediato la atención médica de un proveedor de la red, entonces su plan cubrirá los servicios de urgencia de un proveedor fuera de la red. Los servicios deben prestarse de inmediato y considerarse necesarios desde el punto de vista médico. Los ejemplos de servicios de urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red se producen si: usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan y requiere servicios inmediatos que se consideren necesarios desde el punto de vista médico para una afección imprevista, pero que no se trata de una emergencia médica; o no es razonable, dadas las circunstancias, obtener atención médica inmediata de un proveedor de la red. Los costos compartidos para los servicios de urgencia que se prestan fuera de la red son los mismos a que si dichos servicios se prestaran dentro de la red.</p>	<p>Usted paga un 20 % de coseguro por consulta. El monto máximo por consulta es de \$55.</p> <p><u>Servicios de urgencia: cobertura a nivel mundial</u></p> <p>Usted paga un 20 % de coseguro por consulta. No está obligado a pagar el coseguro de los servicios de atención de urgencia si lo admiten como paciente hospitalizado.</p> <p>Se aplica al monto máximo de cobertura anual de \$25,000 para los servicios de emergencia y atención de urgencia fuera de los Estados Unidos. Este beneficio no incluye aquellos procedimientos planificados.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p> Atención oftalmológica</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios médicos para pacientes ambulatorios con fines de diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluido el tratamiento para la degeneración macular ocasionada por la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracciones del ojo) para anteojos/lentes de contacto.• Para personas con alto riesgo de desarrollar glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por año. Entre estas personas se encuentran: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos de 50 años o más, y estadounidenses con ascendencia hispana de 65 años o más.• Para las personas con diabetes, la prueba de detección para retinopatía diabética está cubierta una vez por año• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la inserción de lentes intraoculares. Si tiene dos operaciones de cataratas independientes, no puede postergar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía. <p>Atención rutinaria de la vista*</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiene una asignación de \$500 por año calendario para anteojos de rutina (monturas y lentes) o un par de lentes de contacto.• Proporcionado por nuestro proveedor National Vision Administrators (NVA)	<p>Usted paga un coseguro del 20 % por cada examen de la vista cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones oftalmológicas.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por una prueba de detección de glaucoma cubierta por Medicare anualmente.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por una prueba de detección de retinopatía diabética por año.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los anteojos o lentes de contacto cubiertos por Medicare después de una cirugía de cataratas.</p> <p>Atención rutinaria de la vista*</p> <p>Usted paga \$0 por un examen de la vista de rutina, hasta 1 por año.</p> <p>Usted paga \$0 por un examen ocular de retina.</p>

Servicios cubiertos para usted	Monto que deberá pagar al momento de recibir los servicios
<p>Servicios de ayuda visual</p> <p>Los servicios de ayuda visual de Medicaid se utilizan para proporcionar ayudas y servicios visuales para aliviar los problemas visuales a personas elegibles, cuando sea apropiado o necesario.</p>	<p>Debe ser beneficiario de Medicaid de la Florida.</p> <p>Usted paga \$0 por los servicios de ayuda visual de Medicaid.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de ayuda visual.</p>
<p> Consulta preventiva de "Bienvenido a Medicare".</p> <p>El plan cubre la consulta preventiva de "Bienvenido a Medicare" que se realiza una sola vez. La consulta incluye una revisión de su salud, así como información educativa y asesoría sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas determinadas pruebas de detección e inyecciones) y derivaciones para otra atención médica si fuese necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la consulta preventiva de Bienvenido a Medicare solo dentro de los primeros 12 meses que usted acceda a la Parte B de Medicare. Cuando programe su cita, comuníquese con el consultorio del médico para informar su interés en la consulta preventiva de Bienvenido a Medicare.</p>	<p>La consulta preventiva de Bienvenido a Medicare no requiere coseguros, copagos ni deducibles.</p>

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera del programa Prominence Dual HMO-DSNP?

Sección 3.1 Servicios que *no* están cubiertos por Prominence Dual HMO-DSNP

Todos los servicios cubiertos por Medicaid de la Florida están cubiertos por nuestro plan.

SECCIÓN 4 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan *N/* Medicare *N/* Medicaid?

SECCIÓN 4.1 ¿Qué servicios <i>no</i> están cubiertos por el plan <i>N/</i> Medicare <i>N/</i> Medicaid?

En esta sección, se le indica qué servicios están excluidos por Medicare.

En la siguiente tabla, se describen algunos servicios y artículos que no están cubiertos por Medicare *N/* Medicaid bajo ninguna circunstancia, o que están cubiertos por el plan solo bajo situaciones específicas.

Si obtiene servicios excluidos (sin cobertura), usted debe pagar por ellos excepto bajo las circunstancias específicas que se detallan a continuación. Aun si recibiera los servicios excluidos en un centro de atención de emergencias, dichos servicios seguirían sin cobertura y nuestro plan no pagará por ellos. La única excepción es si el servicio se apela y se decide por la apelación que sea un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. Para obtener información acerca de cómo apelar una decisión que tomamos para no cubrir un servicio médico, consulte la sección 6.3 del capítulo 9 de este documento.

Servicios sin cobertura de Medicare	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	Servicios con cobertura solo bajo situaciones específicas
Acupuntura		<ul style="list-style-type: none">• Cierta cobertura aplica a los servicios quiroprácticos
Cirugía o procedimientos cosméticos		<ul style="list-style-type: none">• Servicios cubiertos en casos de lesión accidental o para mejorar la funcionalidad de un miembro con malformaciones.• Servicios cubiertos para todas las etapas de reconstrucción de un seno después de una mastectomía, así como para el seno no afectado con el fin de mostrar una apariencia simétrica.

Servicios sin cobertura de Medicare	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	Servicios con cobertura solo bajo situaciones específicas
<p>Cuidado asistencial</p> <p>El cuidado asistencial es la atención personal que no requiere de atención continua o de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, aquella atención que le ayuda en sus actividades cotidianas, como bañarse o vestirse.</p>	<p>Servicios sin cobertura bajo ninguna situación</p>	
<p>Equipo médico duradero (DME)</p>	<p>Por ejemplo, artículos para la comodidad, como piscinas de hidromasaje o sillones reclinables que le ayuden a ponerse de pie.</p>	
<p>Procedimientos médicos y quirúrgicos, equipos y medicamentos experimentales.</p> <p>Los procedimientos y artículos experimentales son aquellos artículos y procedimientos que Original Medicare determina que no son generalmente aceptados por la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Puede ser cubierto por Original Medicare a través de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. <p>Consulte la sección 5 del capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica.</p>
<p>Tarifas cobradas por parte de sus familiares directos o miembros de su núcleo familiar por proporcionar cuidado.</p>	<p>Servicios sin cobertura bajo ninguna situación</p>	
<p>Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar</p>	<p>Servicios sin cobertura bajo ninguna situación</p>	

Servicios sin cobertura de Medicare	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	Servicios con cobertura solo bajo situaciones específicas
Comidas con reparto a domicilio		Inmediatamente después de la hospitalización
Los servicios de ayuda doméstica incluyen tareas de asistencia básica en el hogar, como labores ligeras de limpieza y preparación de comidas simples.	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	
Servicios de naturopatía (que emplea tratamientos naturales o alternativos).	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	
Atención dental no rutinaria		<ul style="list-style-type: none"> • La atención dental necesaria para el tratamiento de una enfermedad o lesión puede ser cubierta como un servicio hospitalario o ambulatorio.
Zapatos o aparatos ortopédicos para pies.	Dispositivos ortopédicos de pies independientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos que forman parte de aparato ortopédico para pierna y están incluidos en el costo dicho aparato ortopédico. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad del pie diabético.
Artículos personales en su habitación del hospital o de un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	
Habitación privada en un hospital.		<ul style="list-style-type: none"> • Tiene cobertura solo cuando se considera necesario desde el punto de vista médico.
Reversión de procedimientos de esterilización y/o suministros anticonceptivos que no requieren receta médica.	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	
Atención quiropráctica de rutina		<ul style="list-style-type: none"> • Hasta un límite de doce servicios al año.

Servicios sin cobertura de Medicare	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	Servicios con cobertura solo bajo situaciones específicas
Atención dental de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas.		<ul style="list-style-type: none"> • Consulte la Tabla de beneficios médicos para obtener detalles sobre la cobertura del plan.
Exámenes rutinarios de la vista, anteojos, queratometría radial, cirugía LASIK y otros aparatos para la vista disminuida.		<ul style="list-style-type: none"> • Un examen de la vista y un par de anteojos, o lentes de contacto, están cubiertos después de que una persona se sometió a una cirugía de cataratas.
Atención podiátrica de rutina		<ul style="list-style-type: none"> • Se brinda una cobertura limitada de acuerdo con el reglamento de Medicare, por ejemplo, si tiene diabetes.
Exámenes auditivos de rutina, aparatos auditivos o exámenes para ajustar aparatos auditivos.		<ul style="list-style-type: none"> • Consulte la Tabla de beneficios médicos en la sección 2.1 del capítulo 4 para obtener información acerca de los detalles cubiertos por el plan.
Servicios que se consideran no razonables y necesarios, según las normas de Original Medicare	Servicios sin cobertura bajo ninguna situación	

CAPÍTULO 5:

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

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



¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si recibe "Ayuda Adicional" para los costos de dichos medicamentos recetados de la Parte D?

Dado que es elegible para Medicaid, usted califica y recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados. Debido a que usted se encuentra en el programa de "Ayuda Adicional", es posible que **parte de la información que figura en esta *Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D* no se aplique a usted**. Le enviamos un encarte por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura para personas que reciben "Ayuda Adicional" para pagar medicamentos recetados* (que también se conoce como "Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos" o "Anexo de LIS"), que le explica sobre su cobertura de medicamentos. Si no cuenta con este encarte, llame a Servicios para miembros y solicite el Anexo de LIS. (Los números telefónicos de Servicios para miembros figuran impresos en la contraportada de este documento).

SECCIÓN 1 Introducción

En este capítulo se explican las reglas para usar la cobertura para medicamentos de la Parte D. Consulte el capítulo 4 para obtener información sobre los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos utilizados durante los cuidados de hospicio.

Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados están cubiertos por sus beneficios de Medicaid. En la "Lista de medicamentos", se le indica cómo obtener información sobre la cobertura de medicamentos de Medicaid.

Sección 1.1 Reglas básicas para la cobertura de medicamentos de la Parte D del plan

Por lo general, el plan cubrirá los medicamentos siempre que usted siga estas reglas básicas:

- Deberá tener un proveedor, puede ser un médico, dentista u otro profesional que emite recetas, que pueda emitirle una receta, la cual debe ser válida según la ley estatal aplicable.
- El médico prescriptor no debe estar en las Listas de exclusión o preclusión de Medicare.
- Por lo general, deberá usar una farmacia de la red para surtir la receta médica. Consulte la sección 2: *Cómo surtir sus medicamentos en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan*.
- Su medicamento debe estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario) del plan* (la llamamos la "Lista de medicamentos" en forma abreviada). Consulte la sección 3: *Los medicamentos deben estar incluidos en la "Lista de medicamentos" del plan*.

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

- Su medicamento debe usarse bajo indicación médica. La frase "bajo indicación médica" se refiere al uso del medicamento que cuenta con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos o está avalado por determinadas referencias. (Consulte la sección 3 para obtener más información sobre una indicación médica).

SECCIÓN 2 **Cómo surtir la receta en una farmacia de la red o a través del sistema de servicio de pedido por correo del plan**

Sección 2.1 **Cómo usar una farmacia de la red**

En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas *solo* si se surten en las farmacias de la red del plan. Consulte la sección 2.5 para obtener información referente a cuándo cubriremos las recetas surtidas en farmacias fuera de la red.

Una farmacia de la red es aquella farmacia que tiene un contrato con el plan para proporcionar los medicamentos recetados cubiertos. El término medicamentos cubiertos se refiere a todos los medicamentos recetados de la Parte D que están en la "Lista de medicamentos" del plan.

Sección 2.2 **Farmacias de la red**

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

Si desea encontrar una farmacia de la red, busque en su Directorio de proveedores y farmacias, visite nuestro sitio web (www.prominencemedicare.com) o llame a Servicios para miembros.

Puede acudir a cualquiera de nuestras farmacias de la red.

¿Qué sucede si la farmacia cuyos servicios ha estado usando abandona la red?

Si la farmacia cuyos servicios ha estado usando abandona la red del plan, deberá encontrar una nueva farmacia que esté en la red. Para encontrar otra farmacia dentro de su área, puede obtener ayuda de Servicios para miembros o consultar el Directorio de proveedores y farmacias. También puede encontrar información en nuestro sitio web www.prominencemedicare.com.

¿Qué sucede si necesita una farmacia especializada?

En ocasiones, las recetas se deben surtir en una farmacia especializada. Estas farmacias incluyen:

- Farmacias que proveen medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos para residentes de un establecimiento de atención médica a largo plazo (long-term care, LCT). Por lo general, un

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

establecimiento de LTC, como un hogar de ancianos, cuenta con su propia farmacia. Si tiene dificultades para acceder a sus beneficios de la Parte D en un establecimiento de LTC, comuníquese con Servicios para miembros.

- Las farmacias que proporcionan el Servicio de Salud Indígena/Programa de Salud para Pueblos Indígenas/Tribales/Urbanos (no disponible en Puerto Rico). Excepto en casos de emergencia, solo los nativos estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias en nuestra red.
- Las farmacias que dispensan medicamentos restringidos por la FDA a determinados centros o que requieren un manejo especial, una coordinación de proveedores o instrucción sobre su uso. (**Nota:** Esta situación debería darse en raras ocasiones).

Para encontrar una farmacia especializada, consulte su Directorio de proveedores y farmacias o llame a Servicios para miembros.

Sección 2.3 Cómo usar el servicio de pedido por correo del plan

Para determinados tipos de medicamentos, puede utilizar el servicio de pedido por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos provistos a través del servicio de pedidos por correo son medicamentos que usted toma habitualmente para tratar una enfermedad crónica o a largo plazo. Los medicamentos que *no* están disponibles en el servicio de pedido por correo del plan se marcan como "NM" en nuestra "Lista de medicamentos".

El sistema de servicio de pedido por correo de nuestro plan le permite solicitar un **suministro hasta para 100 días**.

Para obtener formularios de pedido e información acerca de cómo surtir sus recetas por correo, comuníquese con el servicio de ayuda de farmacia llamando al 1-833-775-6337 Opción 1, (TTY 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o accediendo a ellos en nuestro sitio web: <https://www.prominencemedicare.com>. También puede solicitar los formularios por escrito enviando la solicitud por correo postal a la siguiente dirección:

1510 Meadow Wood Lane
Reno, NV 89502

O bien, puede enviar una carta por fax al 1-775-770-9004

Por lo general, una compra en una farmacia de pedido por correo se le entregará en un plazo máximo de 14 días. Sin embargo, los pedidos pueden retrasarse en ocasiones. Si necesita comenzar a tomar medicamentos de inmediato, pero ocurre un retraso con su pedido por correo, solicite a su médico un suministro para 30 días (una receta) y súltalo en su farmacia local.

Nuevas recetas que la farmacia recibe directamente del consultorio del médico.

Después de que la farmacia reciba una receta de un proveedor de atención médica, se comunicará con usted para determinar si prefiere que se surta el medicamento de inmediato o más adelante.

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

Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted para informarles si deben enviar, retrasar o cancelar la nueva receta.

Si recibiera por correo una receta, de forma automática, que no solicitó y tampoco nos hemos comunicado con usted para confirmar el envío de dicha receta, puede ser elegible para un reembolso.

Si utilizó el servicio de pedidos por correo anteriormente y no desea que la farmacia surta y envíe automáticamente cada nueva receta, comuníquese con nosotros al servicio de asistencia de farmacia al 1-877-889-6510, (TTY 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para abordar cualquier problema, pregunta, inquietud o si se solicita la invalidación de un reclamo por receta retrasada.

Si nunca ha usado nuestro servicio de entrega por correo y/o decide suspender que se surtan nuevas recetas de forma automática, la farmacia se comunicará con usted cada vez que un proveedor de atención médica le envíe una nueva receta con el fin de determinar si desea que el medicamento se surta y se envíe de inmediato. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted, de esta manera podrá informarles si deben enviar, retrasar o cancelar la nueva receta.

Reposiciones de recetas a través del servicio de pedido por correo. Para los resurtidos, comuníquese con su farmacia 21 días antes de que se agote para asegurarse de que el próximo pedido se le envíe a tiempo.

Sección 2.4	¿Cómo puede obtener un suministro de medicamentos a largo plazo?
--------------------	---

Si adquiere un suministro de medicamentos a largo plazo, los costos compartidos pueden ser menores. El plan ofrece dos formas para obtener un suministro a largo plazo, que también se denomina suministro extendido, para medicamentos de uso continuo incluidos en la “Lista de medicamentos” de nuestro plan. Los medicamentos de uso continuo son aquellos medicamentos que toma con frecuencia para una afección médica crónica o a largo plazo.

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de uso continuo a un monto de costos compartidos más bajo. El Directorio de proveedores y farmacias le indica aquellas farmacias de nuestra red que le pueden proporcionar un suministro a largo plazo de medicamentos de uso continuo. También puede llamar al servicio de asistencia de farmacia al 1-833-775-6337, opción 2, (TTY 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para obtener más información.
2. También puede recibir medicamentos de uso continuo por medio de nuestro programa de pedido por correo. Consulte la sección 2.3, para obtener más información.

Capítulo 5 Cómo usar la cobertura del plan para los medicamentos recetados de la Parte D**Sección 2.5 ¿Cuándo puede usar una farmacia que no forme parte de la red del plan?****La receta puede estar cubierta en determinadas situaciones**

Por lo general, cubrimos los medicamentos surtidos en una farmacia fuera de la red *únicamente* cuando no tiene acceso a una farmacia de la red. Para brindarle ayuda, contamos con farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio a las que puede acudir para surtir sus recetas como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicios para miembros** con la finalidad de saber si hay una farmacia que forme parte de la red cerca de usted. Es posible que deba pagar la diferencia entre el monto que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

Estas son las circunstancias en las que cubriríamos las recetas surtidas en una farmacia fuera de la red:

- Recetas para una emergencia médica

Cubriremos las recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red si están relacionadas con la atención de una emergencia médica o con la atención médica necesaria de urgencia si se incluyen en nuestro Formulario sin restricciones y no están excluidas de la cobertura de la Parte D de Medicare.

- Cobertura durante sus viajes o fuera del área de servicio

Cuando viaja dentro de los Estados Unidos, tiene acceso a la red de farmacias en todo el país. Lleve consigo sus recetas y medicamentos y asegúrese de consultar el Directorio de proveedores y farmacias según sus planes de viaje para localizar una farmacia de la red cuando esté de viaje. Si viaja al exterior, es posible que pueda obtener un suministro diario mayor para llevar con usted antes de salir del país donde no habrá farmacias de la red disponibles.

- Si no puede obtener un medicamento cubierto de manera oportuna dentro del área de servicio debido a la ausencia de farmacias de la red a una distancia razonable para llegar en vehículo y con atención las 24 horas.
- Si intenta surtir un medicamento recetado que no se abastece con regularidad en una farmacia minorista o de pedido por correo de la red que sea accesible, incluidos los medicamentos de alto costo y exclusivos.
- Si necesita una receta mientras es paciente en un departamento de emergencias, una clínica basada en proveedores, una cirugía ambulatoria u otro ámbito ambulatorio.

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

Consulte primero con Servicios para miembros con la finalidad de saber si hay una farmacia que forme parte de la red cerca de usted. Los números telefónicos de Servicios para miembros figuran impresos en la contraportada de este manual. Es posible que deba pagar la diferencia entre el monto que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

¿Cómo le solicito un reembolso al plan?

Si debe usar una farmacia fuera de la red, por lo general, tendrá que pagar el costo total al momento de surtir la receta. Puede solicitar que le reembolsemos nuestra parte del costo. En la sección 2 del capítulo 7, se explica cómo solicitar un reembolso al plan.

SECCIÓN 3 Los medicamentos deben estar incluidos en la "Lista de medicamentos" del plan

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

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*. En esta *Evidencia de cobertura* se denomina "**Lista de medicamentos**" para abreviar.

El plan ha seleccionado los medicamentos de esta lista con la colaboración de un equipo conformado por médicos y farmacéuticos. Esta lista cumple con los requisitos establecidos por Medicare y está aprobada por Medicare.

La "Lista de medicamentos" incluye los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare. Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados están cubiertos por sus beneficios de Medicaid.

Por lo general, cubriremos un medicamento en la "Lista de medicamentos" del plan siempre y cuando usted cumpla las demás reglas de cobertura que se explican en este capítulo y que el uso del medicamento esté bajo indicación médica. Una indicación médica se refiere al uso de un medicamento que esté *bajo una de las siguientes situaciones*:

- esté aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual se receta;
- o -- que esté avalado por determinadas referencias, como la información de medicamentos del American Hospital Formulary Service y el sistema de información de DRUGDEX.

Determinados medicamentos pueden estar cubiertos para algunas afecciones médicas, pero se consideran medicamentos que no están en el formulario para otras afecciones médicas. Estos medicamentos se identificarán en nuestra "Lista de medicamentos" y en el Buscador de planes de Medicare, junto con las afecciones médicas específicas que cubren.

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

La “Lista de medicamentos” incluye medicamentos de marca, genéricos y biosimilares.

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende con un nombre de marca registrada y que es propiedad del fabricante del medicamento. Estos medicamentos que son más complejos que los medicamentos típicos, por ejemplo, los medicamentos elaborados a base de proteína, se denominan productos biológicos. En la “Lista de medicamentos”, cuando se menciona “medicamentos”, podemos referirnos a un medicamento o a un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Dado que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos típicos, en lugar de tener un genérico, estos tienen alternativas denominadas biosimilares. Generalmente, los genéricos y biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca y suelen costar menos. Existen sustitutos de medicamentos genéricos disponibles para muchos medicamentos de marca. Existen alternativas biosimilares para algunos productos biológicos.

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

El plan no ofrece cobertura para todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra determinados tipos de medicamentos. Si desea más información al respecto, 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 otros, es posible que pueda obtener un medicamento que no se incluya en la “Lista de medicamentos”. Para obtener más información, consulte el capítulo 9.

Sección 3.2	Existen seis niveles de costos compartidos para los medicamentos de la "Lista de medicamentos"
--------------------	---

Cada medicamento que forma parte de la "Lista de medicamentos" del plan se encuentra en uno de los *seis* niveles de costos compartidos. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo por el medicamento:

- Nivel 1 de costos compartidos: los medicamentos genéricos preferidos se encuentran en los niveles más bajos.
- Nivel 2 de costos compartidos: medicamentos genéricos.
- Nivel 3 de costos compartidos: medicamentos de marca preferidos.
- Nivel 4 de costos compartidos: medicamentos no preferidos.
- Nivel 5 de costos compartidos: los medicamentos de especialidad corresponden al nivel de costos compartidos más alto.

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

- Nivel 6 de costos compartidos: los medicamentos Select Care son medicamentos genéricos seleccionados bajo un costo compartido de \$0.

Para determinar en qué nivel de costos compartidos se encuentra su medicamento, búsquelo en la "Lista de medicamentos" del plan.

El monto que usted paga por los medicamentos en cada nivel de costos compartidos se muestra en el capítulo 6 (*El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D*).

Sección 3.3 ¿Cómo puede saber si un medicamento específico está en la "Lista de medicamentos"?

Tiene *dos* maneras de averiguarlo:

1. Visitar el sitio web del plan www.prominencemedicare.com. La "Lista de medicamentos" que se encuentra en el sitio web siempre contiene la información más reciente.
2. Llamar a Servicios para miembros para averiguar si un medicamento en particular está en la "Lista de medicamentos" del plan o para solicitar una copia de la lista.

SECCIÓN 4 Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para determinados medicamentos recetados, las reglas especiales restringen cómo y cuándo los cubre el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos ha elaborado estas normas para animarle tanto a usted como a su proveedor a utilizar los medicamentos de la forma más eficaz. Para saber si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que usted toma o desea tomar, consulte la "Lista de medicamentos". Cada vez que un medicamento de administración más segura y de menor costo obtenga los mismos resultados médicos deseados que un medicamento de mayor costo, las reglas del plan están diseñadas para recomendarle a usted y al proveedor que usen la opción de menor costo.

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en la "Lista de medicamentos". Esto se debe a que se pueden aplicar restricciones o costos compartidos diferentes a las distintas versiones del medicamento según factores como la dosis, la cantidad o presentación del medicamento recetado por el proveedor de atención médica; por ejemplo, 10 mg o 100 mg; una diaria o dos diarias; tableta o líquido.

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

Sección 4.2 ¿Cuáles son los tipos de restricciones?

En las siguientes secciones encontrará más información sobre los tipos de restricciones que aplicamos para algunos medicamentos.

Si existe una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor tendrán que tomar medidas adicionales para que cubramos el medicamento. Póngase en contacto con Servicios para miembros para saber qué deben hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura del medicamento. Si desea que lo exoneremos de esta restricción, deberá usar el proceso de decisión de cobertura y solicitar que hagamos una excepción. Sin embargo, podemos aceptar o rechazar la exoneración de dicha restricción para usted. (Consulte el capítulo 9).

Restricción a medicamentos de marca o productos biológicos originales cuando un genérico o versión biosimilar intercambiable está disponible

Por lo general, un medicamento **genérico** o biosimilar intercambiable funciona igual que un medicamento de marca o producto biológico original y cuesta menos. **En la mayoría de los casos, cuando una versión genérica o biosimilar intercambiable de un medicamento de marca o producto biológico original esté disponible, las farmacias de nuestra red le proporcionarán la versión genérica o biosimilar intercambiable en lugar del medicamento de marca o producto biológico original.** Sin embargo, si su proveedor nos indica el motivo médico por el que el medicamento genérico o biosimilar intercambiable no funcionará en su caso O indicó "Sin reemplazos" en su receta de medicamento de marca o producto biológico original O nos indicó la justificación médica por la que ni el medicamento genérico, ni el biosimilar intercambiable, ni ningún otro medicamento cubierto que trate la misma afección médica obtendrá resultados favorables, entonces cubriremos el medicamento de marca o producto biológico original. (Su parte del costo puede ser mayor para el medicamento de marca o producto biológico original que para el medicamento genérico o biosimilar intercambiable).

Cómo obtener la aprobación del plan con anticipación

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor necesitan obtener la aprobación del plan antes de que aceptemos cubrir su medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se aplica para garantizar la administración segura de los medicamentos y ayudar a orientar el uso adecuado de determinados medicamentos. Si no consigue esta aprobación, es posible que el medicamento no reciba cobertura del plan.

Uso sugerido de un medicamento diferente primero

Si bien este requisito le recomienda probar medicamentos menos costosos, y generalmente igual de eficaces, antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección médica, y el medicamento A es menos costoso, es posible que el plan requiera que usted pruebe primero el medicamento A. Luego, si el

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

medicamento A no muestra los resultados deseados, el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar un medicamento diferente primero se llama **tratamiento escalonado**.

Límites de cantidad

En el caso de determinados medicamentos, limitamos la cantidad que usted puede recibir de un medicamento cada vez que surta la receta. Por ejemplo, si normalmente se considera que no implica riesgos tomar solo una píldora al día de un medicamento determinado, podemos limitar la cobertura de la receta a no más de una píldora por día.

SECCIÓN 5 ¿Qué sucede si uno de los medicamentos no está cubierto de la manera en que le gustaría que se cubriera?

Sección 5.1	Hay cosas que puede hacer si el medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría que se cubriera
--------------------	---

Hay situaciones en las que un medicamento recetado que usted está tomando, o uno que usted y el proveedor consideran que debe tomar, no está incluido en nuestro formulario o está, pero con restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento no tiene ningún tipo de cobertura. O quizás se cubra una versión genérica del medicamento, pero la versión de marca que desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero existen reglas adicionales o restricciones sobre la cobertura de ese medicamento, como se explica en la sección 4.
- El medicamento está cubierto, pero está en un nivel de costos compartidos que provoca que dichos costos sean mayores de lo que considera que deberían ser.
- Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera en que le gustaría que lo cubrieran.
- Si su medicamento no figura en la “Lista de medicamentos” o si su medicamento está restringido, consulte la sección 5.2 para saber qué puede hacer.
- Si su medicamento se encuentra en un nivel de costos compartidos que hace que el costo sea mayor de lo que usted cree que debería ser, consulte la sección 5.3 para saber qué puede hacer.

Sección 5.2	¿Qué puede hacer si su medicamento no figura en la “Lista de medicamentos” o si el medicamento está sujeto a algún tipo de restricción?
--------------------	--

Si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o está con restricciones, a continuación, detallamos qué debe hacer:

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

- Es posible que pueda obtener un suministro temporal de dicho medicamento.
- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede solicitar una excepción y pedir al plan que cubra el medicamento o que elimine las restricciones del medicamento.

Podría obtener un suministro temporal

Bajo determinadas circunstancias, el plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que ya esté tomando. Este suministro temporal le da tiempo para conversar con su proveedor sobre el cambio en la cobertura y decidir qué hacer.

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que ha estado tomando **ya no debe estar en la “Lista de medicamentos” del plan O ahora tiene algún tipo de restricción.**

- **Si es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** de su afiliación al plan.
- **Si estuvo afiliado al plan durante el año pasado**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de **30 días**. Si la receta cubre menos días, permitiremos que realice múltiples surtidos hasta un máximo de **30 días** del medicamento. Debe surtir la receta en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que es posible que la farmacia de cuidado a largo plazo provea el medicamento en cantidades más pequeñas para evitar el derroche).
- **Para aquellos miembros que han estado en el plan por más de 90 días y residen en un centro de atención a largo plazo y necesitan un suministro inmediato:**

Cubriremos *un suministro de emergencia para 30 días* de determinado medicamento, o menos si la receta prescribe menos días. Esto se suma a la situación de suministro temporal anterior.

Si tiene preguntas acerca del suministro temporal, póngase en contacto con Servicios para miembros.

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

1) Puede cambiar el medicamento.

Hable con su proveedor acerca de si hay un medicamento diferente que esté cubierto por el plan que pueda ofrecerle los mismos resultados favorables. Puede llamar a Servicios para miembros para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría mostrar los resultados esperados.

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

2) Puede solicitar una excepción

Usted y el proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción para usted y cubra el medicamento de la manera que le gustaría que estuviera cubierto. Si el proveedor indica que usted tiene razones médicas que justifiquen solicitarnos una excepción, el proveedor puede ayudarle a solicitar dicha excepción. Por ejemplo, puede solicitarle al plan que cubra un medicamento, aunque no figure en la "Lista de medicamentos" del plan. O puede pedir al plan que haga una excepción y cubrir el medicamento sin restricciones.

Si usted es un miembro actual y el medicamento que está tomando será retirado del formulario o tendrá alguna restricción para el próximo año, le informaremos sobre cualquier cambio antes del comienzo del próximo año. Puede solicitar una excepción antes del año que viene y le responderemos dentro de 72 horas después de que recibamos su solicitud (o la documentación de respaldo del médico prescriptor). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura antes de que el cambio surta efecto.

Si usted y el proveedor desean solicitar una excepción, en la sección 7.4 del capítulo 9 se indica lo que debe hacer. En esta se explican los procedimientos y los plazos establecidos por Medicare para garantizar que la solicitud es tramitada de manera oportuna y justa.

Sección 5.3	¿Qué puede hacer si el medicamento está en un nivel de costos compartidos que considera es demasiado alto?
--------------------	---

Si su medicamento está en un nivel de costos compartidos que considera es demasiado alto, le mencionamos algunas cosas que puede hacer:

Puede cambiarse a otro medicamento.

Si el medicamento está en un nivel de costos compartidos que considera es demasiado alto, hable con su proveedor. Es posible que haya un medicamento diferente en un nivel de costos compartidos inferior que le resulte igualmente favorable. Puede llamarnos a Servicios para miembros para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría mostrar los resultados esperados.

Puede pedir una excepción

Usted y su proveedor pueden pedir al plan que haga una excepción en el nivel de costos compartidos para el medicamento, para que usted pague menos por este. Si su proveedor indica que tiene razones médicas que justifiquen pedirnos una excepción, dicho proveedor puede ayudarle a solicitar una excepción a la regla.

Si usted y el proveedor desean solicitar una excepción, en la sección 7.4 del capítulo 9 se indica lo que debe hacer. En esta se explican los procedimientos y los plazos establecidos por Medicare para garantizar que la solicitud es tramitada de manera oportuna y justa.

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

Los medicamentos en nuestro *nivel 5: medicamentos de especialidad* no son elegibles para este tipo de excepción. No disminuirémos el monto de costos compartidos para los medicamentos de este nivel.

Sección 6 ¿Qué sucede si su cobertura cambia para uno de sus medicamentos?

Sección 6.1	La “Lista de medicamentos” puede cambiar durante el año
--------------------	--

La mayoría de los cambios en la cobertura de medicamentos ocurren al inicio de cada año (1 de enero). Sin embargo, el plan puede realizar algunos cambios en la “Lista de medicamentos” durante el año. Por ejemplo, el plan podría:

- **Agregar o retirar medicamentos de la “Lista de medicamentos”.**
- **Trasladar un medicamento a un nivel de costos compartidos mayor o menor.**
- **Agregar o retirar una restricción de cobertura a un medicamento.**
- **Reemplazar un medicamento de marca con la versión genérica del medicamento.**
- **Reemplazar un producto biológico original con una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

Debemos cumplir con los requisitos de Medicare antes de implementar algún cambio en la "Lista de medicamentos" del plan.

Sección 6.2	¿Qué sucede si la cobertura cambia para un medicamento que usted está tomando?
--------------------	---

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se producen cambios en la “Lista de medicamentos”, publicamos la información sobre dichos cambios en nuestro sitio web. También actualizamos nuestra “Lista de medicamentos” en línea de forma periódica. A continuación, le indicamos los momentos en que podría recibir un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que está tomando.

Cambios en la cobertura de medicamentos que le afectan durante el año en curso del plan

Aviso general anticipado en el que se informa que el patrocinador del plan podría reemplazar inmediatamente nuevos medicamentos genéricos:

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

- **Un nuevo medicamento genérico reemplaza un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” (o cambiamos el nivel de costos compartidos o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca o ambos)**
 - Es posible que eliminemos de inmediato un medicamento de marca de nuestra “Lista de medicamentos” si lo reemplazamos por una versión genérica del mismo medicamento aprobada recientemente. El medicamento genérico aparecerá en el mismo nivel de costos compartidos o en un nivel más bajo y con las mismas o menos restricciones. Al agregar el medicamento genérico nuevo, podemos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra “Lista de medicamentos”, pero trasladarlo inmediatamente a un nivel de costos compartidos más alto, agregar nuevas restricciones o ambos.
 - Es posible que no le informemos con anticipación antes de que hagamos ese cambio, incluso si usted actualmente toma el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca en el momento que realizamos el cambio, le proporcionaremos información acerca del cambio o cambios específicos. Esto también incluirá información sobre los pasos que puede tomar para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Es posible que no reciba este aviso antes de realizar el cambio.
 - Usted o el médico que emite la receta pueden solicitarnos que hagamos una excepción y que sigamos cubriendo el medicamento de marca para usted. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el capítulo 9.
- **Medicamentos de uso poco seguro y otros medicamentos de la “Lista de medicamentos” que son retirados del mercado**
 - En ocasiones un medicamento puede considerarse poco seguro o retirarse del mercado por otra razón. Cuando esto sucede, podemos retirar inmediatamente el medicamento de la “Lista de medicamentos”. Si usted está tomando dicho medicamento, se lo informaremos de inmediato.
 - El profesional que emite recetas también sabrá sobre este cambio y puede ayudarle a encontrar otro medicamento que trate su afección.
- **Otros cambios a medicamentos de la “Lista de medicamentos”**
 - Es posible que hagamos otros cambios una vez comenzado el año que afecten los medicamentos que actualmente está tomando. Por ejemplo, podríamos agregar un medicamento genérico que no sea nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” o cambiar el nivel de costos compartidos, o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca o ambas cosas. También podríamos realizar cambios de acuerdo con el recuadro de advertencias de la FDA o con las nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - Cuando ocurran estos cambios, debemos proporcionarle un aviso de dichos cambios con al menos 30 días de anticipación o brindarle el aviso del cambio y una reposición para 30 días del medicamento que está tomando en una farmacia de la red.

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

- Después de que reciba el aviso del cambio, debe intentar junto con el médico prescriptor, cambiarse a un medicamento diferente cubierto por nosotros o cumplir con cualquier nueva restricción que se le haya aplicado al medicamento que está tomando.
- Usted, o el médico prescriptor, puede pedirnos que hagamos una excepción y que continuemos cubriendo el medicamento para usted. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el capítulo 9.

Cambios en la “Lista de medicamentos” que no lo afectarán durante este año del plan

Podremos realizar ciertos cambios a la “Lista de medicamentos” que no se han descrito anteriormente. En dichos casos, el cambio no aplica para usted si está tomando el medicamento cuando se realiza el cambio. Sin embargo, si permanece en el mismo plan, estos cambios probablemente le afecten a partir del 1 de enero del próximo año del plan.

En general, los cambios que no le afectan durante el año en curso del plan son los siguientes:

- Si trasladamos el medicamento a un nivel de costos compartidos más alto.
- Si agregamos una nueva restricción en el uso del medicamento.
- Si eliminamos su medicamento de la “Lista de medicamentos”.

Si alguno de estos cambios ocurre en un medicamento que está tomando, exceptuando la retirada del mercado, un medicamento genérico que reemplaza uno de marca, u otro cambio descrito en las secciones anteriores, el cambio no afectará su uso ni lo que paga como su parte del costo hasta el 1 de enero del año siguiente. Hasta esa fecha, probablemente no verá ningún aumento en los pagos ni ninguna restricción añadida al uso del medicamento.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año del plan en curso. Necesitará verificar la “Lista de medicamentos” para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible durante el Período de inscripción abierta) para ver si algún cambio en los medicamentos que está tomando lo afectará durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 ¿Qué tipos de medicamentos *no* tienen cobertura del plan?

Sección 7.1	Tipos de medicamentos que no cubrimos
--------------------	--

En esta sección, se informa qué tipos de medicamentos recetados están **excluidos**. Esto significa que ni Medicare ni Medicaid pagan estos medicamentos.

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

Si presenta una apelación y determinamos que el medicamento solicitado no está excluido de acuerdo con la Parte D, le pagaremos o cubriremos el medicamento. Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el capítulo 9. Si el medicamento se excluye, usted debe pagar por él, con excepción de ciertos medicamentos excluidos cubiertos por nuestra cobertura de medicamentos mejorada.

A continuación, incluimos tres reglas generales acerca de los medicamentos que la Parte D de los planes de medicamentos de Medicare no cubrirá:

- 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 cubrirá un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Por lo general, nuestro plan no puede cubrir el uso no autorizado según la etiqueta. Uso no autorizado según la etiqueta se refiere a cualquier uso del medicamento que no sea el indicado en la etiqueta de un medicamento según lo aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos.
- Por lo general, la cobertura para el uso no autorizado según la etiqueta únicamente se permite cuando el uso es avalado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos del American Hospital Formulary Service y el sistema de información de DRUGDEX.

Asimismo, de acuerdo con la ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertos por Medicare ni Medicaid. Sin embargo, es posible que algunos de estos medicamentos estén cubiertos para usted mediante su cobertura de medicamentos de Medicaid como se indica a continuación.

- Medicamentos sin receta médica, también llamados medicamentos de venta libre.
- Medicamentos utilizados para promover la fecundidad.
- Medicamentos utilizados para aliviar la tos o los síntomas del resfriado.
- Medicamentos utilizados con fines estéticos o para fomentar el crecimiento del cabello.
- Vitaminas y productos minerales con receta, excepto las vitaminas prenatales y los preparados con flúor.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, pérdida de peso o aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los que el fabricante tiene como finalidad exigir que las pruebas o servicios de monitoreo afines sean adquiridos exclusivamente por él como condición para la venta.

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

Ofrecemos cobertura adicional para algunos medicamentos recetados (cobertura de medicamentos mejorada) que, por lo general, no están cubiertos por un plan de medicamentos recetados de Medicare. (Nuestro plan cubre determinados medicamentos que se enumeran a continuación a través de nuestra cobertura mejorada de medicamentos, por los cuales es posible que se le cobre una prima adicional. A continuación, incluimos más información). El monto que usted paga por estos medicamentos no cuenta para calificar para la etapa de cobertura en caso de catástrofes. La etapa de cobertura en caso de catástrofes se describe en la sección 7 del capítulo 6 de este documento.

- Medicamentos que se usan para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.

Ofrecemos cobertura adicional para algunos medicamentos recetados (cobertura de medicamentos mejorada) que normalmente no están cubiertos por un plan de medicamentos recetados de Medicare. Cubrimos Sildenafil (Viagra genérico) para la disfunción eréctil. Usted paga un copago de \$0 por hasta seis píldoras durante un período de 30 días. El monto que usted paga por estos medicamentos no cuenta para calificar para la etapa de cobertura en caso de catástrofes. La etapa de cobertura en caso de catástrofes se describe en la sección 7 del capítulo 6 de este manual.

Además, si usted recibe **“Ayuda Adicional” de Medicare** para pagar sus recetas, este programa no pagará por los medicamentos que normalmente no están cubiertos. Consulte la “Lista de medicamentos” del plan o llame a Servicios para miembros para obtener más información. Los números telefónicos de Servicios para miembros figuran impresos en la contraportada de este manual. Sin embargo, si usted tiene cobertura de medicamentos a través de Medicaid, el programa estatal de Medicaid puede cubrir algunos medicamentos recetados que normalmente no cubre el plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con su programa estatal de Medicaid para determinar qué cobertura de medicamentos puede estar disponible para usted. (Puede encontrar números de teléfono e información de contacto para Medicaid en la sección 6 del capítulo 2.

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Sección 8.1 Proporcione su información de afiliación
--

Para surtir la receta, proporcione su información de afiliación al plan en la farmacia de la red de su elección, encontrará dicha información en su tarjeta de afiliación. La farmacia de la red le facturará automáticamente al plan nuestra parte del costo de sus medicamentos.

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

Sección 8.2 ¿Qué sucede si no lleva consigo su información de afiliación?

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

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **usted tendrá que pagar el costo total de la receta cuando la recoja.** (Puede pedirnos **que le reembolsemos.** Consulte la sección 2 del capítulo 7 para obtener información sobre cómo pedir al plan que le reembolse).

SECCIÓN 9 La cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales

Sección 9.1 ¿Qué sucede si está en un hospital o en un centro de enfermería especializada por un período de hospitalización que está cubierto por el plan?

Si se le admite en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una hospitalización cubierta por el plan, por lo general, cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante dicho período. Una vez que abandone el hospital o el centro de enfermería especializada, el plan cubrirá los medicamentos recetados siempre que estos cumplan con todas nuestras reglas para la cobertura explicadas en este capítulo.

Sección 9.2 ¿Qué sucede si es residente de un centro de cuidados a largo plazo (LTC)?

Por lo general, un centro de atención a largo plazo (long-term care, LTC), por ejemplo, un hogar de ancianos, cuenta con su propia farmacia o usa una farmacia que suministra los medicamentos de todos los residentes. Si es residente de un centro LTC, recibirá los medicamentos recetados por medio de la farmacia del establecimiento o de la que el establecimiento utiliza, siempre que sea parte de nuestra red.

Consulte el Directorio de proveedores y farmacias para saber si la farmacia de su centro LTC o la que el establecimiento utiliza forman parte de nuestra red. Si no fuese el caso, o si necesita más información o ayuda, póngase en contacto con Servicios para miembros. Si se encuentra en un centro LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

¿Qué sucede si es residente en un centro de atención a largo plazo (LTC) y necesita un medicamento que no está en nuestra “Lista de medicamentos” o tiene algún tipo de restricción?

Consulte la sección 5.2 referente al suministro temporal o de emergencia.

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

Sección 9.3 ¿Qué sucede si también recibe cobertura de medicamentos de un empleador o plan de grupo de jubilados? Si actualmente tiene otra cobertura de medicamentos con receta a través de su empleador, o el de su cónyuge o pareja de hogar, o grupo de jubilados, comuníquese con el **administrador de beneficios de dicho grupo**. El médico puede ayudarle a determinar cómo trabajará su cobertura de medicamentos recetados actual con nuestro plan.

En general, si cuenta con cobertura de su empleador o del grupo de jubilados, la cobertura de medicamentos que recibe de nosotros será *secundaria* a la cobertura del plan grupal. Eso significa que su cobertura grupal pagaría primero.

Nota especial acerca de la cobertura acreditable:

Cada año, el empleador o grupo de jubilados deben enviarle un aviso en el que se le informa si la cobertura de medicamentos recetados para el próximo año calendario será acreditable.

Si la cobertura del plan grupal es acreditable, significa que el plan tiene cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, por lo menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare.

Guarde este aviso sobre la cobertura acreditable, ya que puede necesitarlo más adelante. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye la cobertura de medicamentos de la Parte D, necesitará este aviso para demostrar que ha conservado la cobertura acreditable. En caso de que no haya recibido un aviso de cobertura acreditable, solicite una copia al administrador de beneficios del empleador o del plan de jubilados, al empleador o al sindicato.

Sección 9.4	¿Qué sucede si se encuentra en un programa de cuidados de hospicio certificado por Medicare?
--------------------	---

El programa de cuidados de hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en el programa de cuidados de hospicio de Medicare y necesita determinados medicamentos; por ejemplo, un medicamento contra las náuseas, laxantes, analgésicos o ansiolíticos, que no está cubierto por el centro de cuidados de hospicio porque no está relacionado con su enfermedad en fase terminal y afecciones relacionadas, nuestro plan debe recibir la notificación del profesional que emite recetas o del proveedor de cuidados de hospicio, de que el medicamento no está relacionado con su afección, antes de que el plan pueda cubrirlo. Para evitar demoras a la espera de recibir estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, solicítele al proveedor de los cuidados de hospicio o al prescriptor que informe debidamente antes de que se surta su receta.

En el caso de que revoque la elección del centro de cuidados de hospicio o sea dado de alta de este, nuestro plan debe cubrir todos sus medicamentos tal y como se explica en este documento. Para evitar retrasos en la farmacia al terminar su beneficio del programa de cuidados de hospicio de Medicare, deberá llevar la documentación a la farmacia para confirmar su revocación o alta.

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

SECCIÓN 10 Programas sobre la farmacovigilancia y el manejo de medicamentos

Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros con la administración de medicamentos de manera segura

Llevamos a cabo revisiones de la administración de medicamentos para nuestros miembros a fin de ayudarles a asegurarse de que están recibiendo atención médica adecuada y segura.

Hacemos una revisión cada vez que usted surte una receta. También revisamos nuestros registros con regularidad. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales, tales como:

- Posibles errores con los medicamentos.
- Medicamentos que pueden no ser necesarios debido a que está tomando otro medicamento para tratar la misma afección.
- Medicamentos que podrían considerarse como poco seguros o no adecuados debido a su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían dañarle si se toman al mismo tiempo.
- Medicamentos recetados que tienen ingredientes a los que es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que está tomando.
- Cantidades poco seguras de analgésicos opioides.

Si vemos un posible problema en su administración de medicamentos, trabajaremos con su proveedor para corregir el problema.

Sección 10.2 Programa de administración de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a tomar los medicamentos opioides de manera segura

Tenemos un programa que puede ayudar a garantizar que nuestros miembros se administren los medicamentos opioides recetados de manera segura, así como otros medicamentos de los que se abusa con frecuencia. Este programa se llama Programa de Administración de Medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si usted se administra medicamentos opioides que recibe de varios médicos o farmacias, o si tuvo una sobredosis reciente de opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que el uso de medicamentos opioides sea adecuado y necesario desde el punto de vista médico. Al trabajar con sus médicos, podremos limitar la manera en que obtiene los medicamentos opioides o medicamentos con benzodiazepinas, si decidimos que la administración de dichos medicamentos recetados pudiera ser peligrosa. Si lo colocamos en nuestro DMP, puede tener las siguientes limitaciones:

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

- Requerir que usted obtenga todas sus recetas para medicamentos con opioides o benzodiazepinas de determinada(s) farmacia(s).
- Requerir que usted reciba todas sus recetas para medicamentos con opioides o benzodiazepinas de determinado(s) médico(s).
- Limitar la cantidad de opioides o medicamentos de benzodiazepina que cubriremos para usted.

Si planeamos limitar la manera en que recibe estos medicamentos o la cantidad que puede recibir, le enviaremos un aviso con anticipación. En la carta, se le indicará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted o si deberá obtener las recetas para estos medicamentos únicamente por parte de un médico o una farmacia en particular. También tendrá la oportunidad de indicarnos qué médicos o farmacias prefiere usar, así como cualquier otra información que considere es importante que nosotros sepamos. Una vez que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otro aviso confirmando la limitación. Si cree que cometimos un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y el profesional que emite recetas tienen derecho a presentar una apelación. Si decide apelar, revisaremos el caso y le enviaremos una nueva decisión. Si ratificamos nuestra negativa a cualquier parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, enviaremos su caso automáticamente a un evaluador independiente externo a nuestro plan. Consulte el capítulo 9 para obtener información acerca de cómo solicitar una apelación.

No se le incluirá en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor activo relacionado con cáncer o enfermedad de células falciformes, si está recibiendo cuidados de hospicio, cuidados paliativos, cuidados para la etapa final de su vida o vive en un centro de cuidados a largo plazo.

Sección 10.3	Programa de Gestión de Terapia de Medicamentos (Medication Therapy Management, MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos
---------------------	--

Contamos con un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se llama Programa de Gestión de Terapia de Medicamentos (Medication Therapy Management, MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos diseñaron este programa para que nosotros ayudemos a garantizar que nuestros miembros obtengan el mayor beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes afecciones médicas y dichos medicamentos tienen costos altos o están en un DMP, con la finalidad de ayudar a los miembros a administrar los medicamentos opioides de manera segura, es posible que reciban servicios mediante el programa MTM. Si usted califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud hará una revisión exhaustiva de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, sus costos y cualquier problema o pregunta que tenga sobre los medicamentos recetados y de venta libre. Recibirá un resumen escrito que incluye una lista de tareas recomendadas que incluye los pasos que debe tomar para obtener los

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

mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que toma, la cantidad que toma, cuándo y la razón para tomarlos. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de aquellos medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Lo ideal es que converse con su médico sobre la lista de tareas recomendadas y la lista de medicamentos. Lleve el resumen a la consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Además, conserve la lista de medicamentos actualizada con usted, por ejemplo, guárdela con su identificación, en caso de que vaya al hospital o a una sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en el programa y le enviaremos información. Sin embargo, si decide no participar, notifíquenos y lo retiraremos del programa. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, póngase en contacto con Servicios para miembros.

CAPÍTULO 6:

*El monto que paga por los
medicamentos recetados de la
Parte D*

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D**¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si recibe "Ayuda Adicional" para los costos de dichos medicamentos recetados de la Parte D?**

Dado que es elegible para Medicaid, usted califica y recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados. Debido a que usted se encuentra en el programa de "Ayuda Adicional", es posible que **alguna información que figura en esta Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D no se aplique a usted**. Le enviamos un encarte por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura para personas que reciben "Ayuda Adicional" para pagar medicamentos recetados* (que también se conoce como "Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos" o "Anexo de LIS"), que le explica sobre su cobertura de medicamentos. Si no cuenta con este encarte, llame a Servicios para miembros y solicite el Anexo de LIS. (Los números telefónicos de Servicios para miembros figuran impresos en la contraportada de este documento).

SECCIÓN 1 Introducción**Sección 1.1 Lea este capítulo junto con otros documentos que explican su cobertura de medicamentos**

Este capítulo se centra en el monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D. Para simplificar, utilizamos el término **medicamento** en este capítulo para referirnos a un medicamento recetado de la Parte D. Como se explica en el capítulo 5, no todos los medicamentos están en la Parte D; algunos de ellos están excluidos por ley de la cobertura de la Parte D. Algunos de los medicamentos excluidos de la cobertura de la Parte D están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare o por Medicaid.

Para comprender la información de pago necesita conocer los medicamentos que están cubiertos, dónde debe surtir las recetas y qué reglas debe seguir cuando recibe los medicamentos cubiertos. Las secciones 1 a 4 del capítulo 5 explican estas reglas. Cuando utiliza la "Herramienta de beneficios en tiempo real" del plan para buscar la cobertura de medicamentos (consulte la sección 3.3 del capítulo 3), el costo que se muestra se proporciona en "tiempo real", lo que significa que el costo que observa en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar un estimado de los gastos de bolsillo que se espera que pague. También puede obtener información proporcionada por la "Herramienta de beneficios en tiempo real" llamando a Servicios para miembros.

Sección 1.2 Tipos de gastos de bolsillo que podría tener que pagar por medicamentos cubiertos

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, coseguros y deducibles de la Parte D. El plan cubre beneficios aprobados a un costo de \$0 para miembros que reciben ayuda adicional a través de los CMS.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Existen diferentes tipos de gastos bolsillo para los medicamentos de la Parte D. El monto que usted paga por un medicamento se denomina **costos compartidos** y existen tres formas en las que se le puede solicitar un pago.

- El **deducible** es el monto que debe pagar por los medicamentos antes de que el plan comience a pagar su parte.
- El **copago** es un monto fijo que usted paga cada vez que surte una receta.
- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que usted paga cada vez que surte una receta.

Sección 1.3	Cómo calcula Medicare los gastos de bolsillo
--------------------	---

Medicare tiene reglas sobre lo que cuenta y lo que *no* para sus gastos de bolsillo. A continuación, mencionamos las reglas que debemos cumplir para llevar un registro de sus gastos de bolsillo.

Estos pagos están incluidos como parte de sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo incluyen los pagos que se indican a continuación (siempre que sean medicamentos cubiertos de la Parte D y usted haya cumplido las reglas de la cobertura de medicamentos que se explican en el capítulo 5):

- El monto que paga por los medicamentos cuando se encuentra en cualquiera de las siguientes etapas de pago por medicamentos:
 - La etapa de deducible
 - La etapa de cobertura inicial
 - La etapa de período sin cobertura
- Cualquier pago que haya realizado durante este año calendario como miembro de un plan de medicamentos recetados de Medicare diferente, antes de unirse a nuestro plan.

Importa quién paga:

- Si realiza estos pagos por **sí mismo**, son incluidos como parte de sus gastos de bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* como parte de sus gastos de bolsillo si se realizan en su nombre por **determinadas personas u organizaciones**. Esto incluye los pagos por los medicamentos realizados por un amigo o familiar, por la mayoría de las organizaciones benéficas, por programas de asistencia para medicamentos contra el SIDA, *[los planes sin un SPAP en su estado eliminar artículo siguiente]* por un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica calificado por Medicare o por el Servicio de Salud Indio. También se incluyen los pagos efectuados por el Programa “Ayuda Adicional” de Medicare.
- Se incluyen algunos de los pagos efectuados por el Programa de Descuentos por Período sin Cobertura de Medicare en sus gastos de bolsillo. Se incluye el monto que paga el

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

fabricante por sus medicamentos de marca. Sin embargo, no se incluye la cantidad que el plan paga por sus medicamentos genéricos.

Cómo pasar a la etapa de cobertura en caso de catástrofes:

Cuando usted, o las personas que pagan en su nombre, hayan gastado un total de \$8,000 en gastos de bolsillo dentro del año calendario, usted pasará de la etapa de cobertura inicial a la etapa de cobertura en caso de catástrofes.

Estos pagos no están incluidos como parte de sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **no incluyen** ninguno de los tipos de pagos que mencionamos a continuación:

- Medicamentos que usted compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan.
- Medicamentos que obtenga en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requerimientos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no se encuentran cubiertos por la Parte D, incluidos los medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Por lo general, los pagos que realiza por medicamentos recetados no están cubiertos por el plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos realizados por el plan para sus medicamentos de marca o genéricos mientras se encuentra en el período sin cobertura.
- Pagos de sus medicamentos realizados por planes de salud grupales, incluidos los planes de salud del empleador.
- Pagos de sus medicamentos realizados por algunos planes del seguro y programas de salud financiados por el gobierno como TRICARE y los Asuntos de Veteranos.
- Pagos de sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar por los costos de las recetas; por ejemplo, indemnización laboral por accidentes de trabajo.

Recuerde: Si cualquier otra organización, como las que se mencionan anteriormente, paga una parte o la totalidad de sus gastos de bolsillo por medicamentos, debe informar a nuestro plan llamando a Servicios para miembros.

¿Cómo puede llevar un registro del total de sus gastos de bolsillos?

- **Nosotros le ayudamos.** El informe de Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de la Parte D que usted recibe incluye el monto actual de sus gastos de bolsillo. Cuando este monto alcance los \$8,000, este informe le indicará que abandonó

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Nuestro plan lleva un registro de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que usted haya realizado cuando surte o repone sus recetas en la farmacia. De esta manera, podemos indicarle cuando haya pasado de una etapa de pago por medicamentos a la siguiente. En particular, existen dos tipos de costos de los que llevamos un registro:

- Llevamos un registro del monto que ha pagado. Esto se denomina **gastos de bolsillo**.
- Llevamos un registro de los **costos totales de los medicamentos**. Este es el monto que paga de su bolsillo o que otros pagan en su nombre más el monto pagado por el plan.

Si el mes anterior surtió una o más recetas a través del plan, le enviaremos una EOB de la Parte D. La EOB de la Parte D incluye:

- **Información correspondiente al mes.** Este informe proporciona los detalles del pago de las recetas que usted surtió el mes anterior. Muestra los costos totales de los medicamentos, lo que pagó el plan y lo que usted y otros en su representación hayan pagado.
- **Montos totales del año desde el 1 de enero.** Esto se denomina información del año a la fecha. Muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde que comenzó el año.
- **Información sobre el precio del medicamento.** Esta información mostrará el precio total del medicamento e información sobre los aumentos en el precio desde el primer surtido para cada reclamación de receta por la misma cantidad.
- **Recetas alternativas de costo más bajo disponibles.** Esto incluirá información acerca de otros medicamentos disponibles con costos compartidos más bajos para cada reclamación de recetas.

Sección 3.2	Ayúdenos a mantener actualizada la información sobre los pagos de sus medicamentos
--------------------	---

Para llevar un registro de los costos de sus medicamentos y los pagos que usted realiza por dichos medicamentos, usamos los registros que obtenemos de las farmacias. Puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Muestre su tarjeta de afiliación cada vez que surta una receta.** Esto nos ayudará a asegurarnos de que tenemos conocimiento de las recetas que surte y los montos que está pagando.
- **Asegúrese de que contamos con la información que necesitamos.** Existen ocasiones en las que usted puede pagar el costo total de un medicamento recetado. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para llevar el registro de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar un registro de sus gastos de bolsillo, entréguenos copias de sus recibos. Estos son algunos ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

- Cuando compre un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o utilizando una tarjeta de descuento que no es parte del beneficio de nuestro plan.
- Cuando realizó un copago por medicamentos que se proporcionan bajo un programa de asistencia al paciente de una compañía farmacéutica.
- Cada vez que haya adquirido medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o las veces en las que haya pagado el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.

Si se le factura un medicamento cubierto, puede solicitarle a nuestro plan que pague la parte del costo que le corresponde. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte la sección 2 del capítulo 7.

- **Envíenos información referente a los pagos que terceros hayan hecho por usted.** Los pagos efectuados por otras personas y organizaciones determinadas también cuentan para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica, el Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP), el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las organizaciones benéficas cuentan para sus costos de bolsillo. También debe conservar un registro de esos pagos y enviarnoslos para que podamos llevar el registro de sus gastos.
- **Revise el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba la EOB de la Parte D, revísela con el objetivo de asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si considera que falta algo, o si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para miembros. Asegúrese de conservar estos informes.

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

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, coseguros y deducibles de la Parte D. El plan cubre beneficios aprobados a un costo de \$0 para miembros que reciben ayuda adicional a través de los CMS.

La Etapa de deducible es la primera etapa de pago para la cobertura de medicamentos. Esta etapa comienza cuando surte su primera receta del año. Cuando se encuentre en esta etapa de pago, deberá pagar el costo total de sus medicamentos hasta que alcance el monto del deducible del plan, que es \$545 para *Prominence Extra Help HMO*.

Dado que muchos de nuestros miembros reciben "Ayuda Adicional" para pagar los costos de sus medicamentos recetados, la etapa de deducible no aplica para la mayoría de ellos. Si recibe "Ayuda Adicional", esta etapa de pago no aplica para usted.

Si no recibe "Ayuda Adicional", la etapa de deducible es la primera etapa de pago de su cobertura de medicamentos. Esta etapa comienza cuando surte su primera receta del año. Cuando se encuentre en esta etapa de pago, **deberá pagar el costo total de sus medicamentos** hasta que alcance el monto del deducible del plan, que es de \$545 para 2024. El deducible no aplica para

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

los productos de insulina cubiertos ni para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, tétanos y vacunas para viajes. Por lo general, el **costo total** es menor que el precio total normal del medicamento, ya 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 \$545 por sus medicamentos, dejará la etapa de deducible y pasará a la etapa de cobertura inicial.

SECCIÓN 5 Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga su parte de los costos de los medicamentos y usted paga su parte

Sección 5.1 El monto que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde surte la receta
--

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, coseguros y deducibles de la Parte D. El plan cubre beneficios aprobados a un costo de \$0 para miembros que reciben ayuda adicional a través de los CMS.

Durante la etapa de cobertura inicial, el plan paga su parte del costo de sus medicamentos recetados cubiertos y usted paga su parte (su parte del costo del coseguro). Su parte del costo variará dependiendo del medicamento y donde usted surte la receta.

El plan tiene seis niveles de costos compartidos

Cada medicamento que forma parte de la "Lista de medicamentos" del plan se encuentra en uno de los *seis* niveles de costos compartidos. En general, cuanto mayor sea el número del nivel de costos compartidos, mayor será el costo por el medicamento:

- Nivel 1 de costos compartidos: los medicamentos genéricos preferidos se encuentran en los niveles más bajos.
- Nivel 2 de costos compartidos: medicamentos genéricos.
- Nivel 3 de costos compartidos: medicamentos de marca preferidos.
- Nivel 4 de costos compartidos: medicamentos no preferidos.
- Nivel 5 de costos compartidos: medicamentos de especialidad. Este es el nivel de costos compartidos más alto.
- Nivel 6 de costos compartidos: los medicamentos Select Care son medicamentos genéricos seleccionados con un costo compartido de \$0.

Para determinar en qué nivel de costos compartidos se encuentra su medicamento, búsquelo en la "Lista de medicamentos" del plan.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Sus opciones de farmacia

Cuánto pague por un medicamento dependerá de quien le proporcione el medicamento:

- Una farmacia minorista de la red.
- Una farmacia que no está en la red del plan. Cubrimos las recetas que se surtan en las farmacias fuera de la red únicamente en determinados casos. Consulte la sección 2.5 del capítulo 5 para saber cuándo cubriremos una receta surtida en una farmacia fuera de la red.
- La farmacia de pedido por correo del plan.

Para obtener más información acerca de estas opciones de farmacia y cómo surtir sus recetas, consulte el capítulo 5 y el Directorio de proveedores y farmacias del plan.

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

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, coseguros y deducibles de la Parte D. El plan cubre beneficios aprobados a un costo de \$0 para miembros que reciben ayuda adicional a través de los CMS.

Durante la etapa de cobertura inicial, su parte del costo de un medicamento cubierto será un copago o coseguro.

Como se muestra en la tabla a continuación, el monto del copago o coseguro depende del nivel de costos compartidos. En ocasiones, el costo del medicamento es menor que el copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en lugar del copago. Su parte del costo al adquirir un suministro para *un mes* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D:

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Nivel	Costos compartidos para farmacias minoristas estándar (dentro de la red) (suministro hasta para 30 días)	Costos compartidos para centro de atención a largo plazo (LTC) (suministro hasta para 30 días)	Costos compartidos fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el capítulo 5 para obtener más detalles.) (suministro hasta para 30 días)
Nivel 1 de costos compartidos (medicamentos genéricos preferidos)	15 % de coseguro	15 % de coseguro	15 % de coseguro
Nivel 2 de costos compartidos (medicamentos genéricos)	17 % de coseguro	17 % de coseguro	17 % de coseguro
Nivel 3 de costos compartidos (medicamentos de marca preferidos)	25 % de coseguro	25 % de coseguro	25 % de coseguro
Nivel 4 de costos compartidos (medicamentos no preferidos)	50 % de coseguro	50 % de coseguro	50 % de coseguro
Nivel 5 de costos compartidos (medicamentos de especialidad)	25 % de coseguro	25 % de coseguro	25 % de coseguro
Nivel 6 de costos compartidos (medicamentos Select Care)	15 % de coseguro	15 % de coseguro	15 % de coseguro

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

Consulte la sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos correspondientes a vacunas de la Parte D.

Sección 5.3	Si el médico le receta menos de un mes completo de suministros, es posible que no tenga que pagar el costo del suministro de todo el mes
--------------------	---

Normalmente, el monto que paga por un medicamento recetado cubre el suministro para un mes completo. Sin embargo, posiblemente existan ocasiones en las que a usted o al médico le gustaría tener un suministro para menos de un mes del medicamento; por ejemplo, cuando prueba un

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

medicamento por primera vez. También puede pedirle al médico que le recete, y al farmacéutico que le surta, menos de un suministro mensual de sus medicamentos, si esto le ayuda a planificar mejor la fecha de reposición de los diferentes medicamentos recetados.

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

- Si es responsable del coseguro, pagará *un porcentaje* del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo será menor, ya que el costo total del medicamento será más bajo.
- Si es responsable de un copago por el medicamento, únicamente pagará el número de días del medicamento que reciba en lugar de pagar el mes completo. Calcularemos el monto que paga por día para su medicamento (la tasa diaria de costos compartidos) y lo multiplicamos por el número de días del medicamento que recibe.

Sección 5.4	Tabla que muestra sus costos para un suministro <i>a largo plazo</i> (hasta para 100 días) de un medicamento
--------------------	---

Puede adquirir un suministro a largo plazo, también denominado suministro extendido, de determinados medicamentos. Un suministro a largo plazo es hasta para *100* días.

La siguiente tabla muestra lo que usted paga cuando adquiere el suministro a largo plazo de un medicamento.

Su parte del costo cuando adquiere un suministro *a largo plazo* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D:

Nivel	Costos compartidos para farmacias minoristas estándar (dentro de la red) (suministro para 100 días)	Costos compartidos según el servicio de pedido por correo (suministro para 100 días)
Nivel 1 de costos compartidos (medicamentos genéricos preferidos)	<i>15 % de coseguro</i>	<i>15 % de coseguro</i>
Nivel 2 de costos compartidos (medicamentos genéricos)	<i>17 % de coseguro</i>	<i>17 % de coseguro</i>
Nivel 3 de costos compartidos (medicamentos de marca preferidos)	<i>25 % de coseguro</i>	<i>25 % de coseguro</i>
Nivel 4 de costos compartidos (medicamentos no preferidos)	<i>50 % de coseguro</i>	<i>50 % de coseguro</i>

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Nivel	Costos compartidos para farmacias minoristas estándar (dentro de la red) (suministro para 100 días)	Costos compartidos según el servicio de pedido por correo (suministro para 100 días)
Nivel 5 de costos compartidos (medicamentos de especialidad)	El suministro a largo plazo no está disponible para medicamentos del nivel 5.	El suministro a largo plazo no está disponible para medicamentos del nivel 5.
Nivel 6 de costos compartidos (medicamentos Select Care)	<i>15 % de coseguro</i>	<i>15 % de coseguro</i>

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

Sección 5.5 **Permanecerá en la etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales de sus medicamentos alcancen los \$5,030 al año.**

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, los coseguros y los deducibles de la Parte D. El plan cubre los beneficios aprobados a un costo de \$0 para aquellos miembros que reciben "Ayuda Adicional" a través de los CMS.

Usted permanecerá en la etapa de cobertura inicial hasta que el monto total de los medicamentos recetados que haya surtido alcance el **límite de \$5,030 para la etapa de cobertura inicial**.

La EOB de la Parte D que reciba le ayudará a llevar un registro del monto que usted, el plan y cualquier tercero hayan gastado en su nombre durante el año. Muchas personas no alcanzan el límite de \$5,030 en un año.

Le informaremos si usted alcanza este monto. Si lo logra, dejará la etapa de cobertura inicial y pasará a la etapa de período sin cobertura. Consulte la sección 1.3 sobre cómo calcula Medicare los gastos de bolsillo.

SECCIÓN 6 **Costos en la etapa de período sin cobertura**

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, los coseguros y los deducibles de la Parte D. El plan cubre los beneficios aprobados a un costo de \$0 para aquellos miembros que reciben "Ayuda Adicional" a través de los CMS.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Cuando se encuentra en la etapa de período sin cobertura, el Programa de Descuentos por Período Sin Cobertura de Medicare ofrece descuentos del fabricante en los medicamentos de marca. Usted paga el 25 % del precio negociado y un porcentaje de la tarifa de dispensación para medicamentos de marca. Tanto el monto que paga como el descuento del fabricante cuentan para los gastos de bolsillo como si hubiera pagado por ellos y le ayuda a superar la etapa de período sin cobertura.

También recibe cierta cobertura para medicamentos genéricos. Usted no paga más del 25 % del costo por medicamentos genéricos y el plan paga el resto. Solo el monto que usted paga cuenta y le ayuda a superar el período sin cobertura.

Continuará pagando estos costos hasta que sus pagos correspondientes a los gastos de bolsillo anuales lleguen al monto máximo que Medicare ha establecido. Una vez que alcance el monto de \$8,000, dejará la etapa de período sin cobertura y pasará a la etapa de cobertura en caso de catástrofes.

Medicare tiene reglas acerca de lo que cuenta y lo que *no* para los gastos de bolsillo. Consulte la sección 1.3.

Los requisitos de coseguro de la etapa de período sin cobertura no se aplican a los productos de insulina cubiertos por la Parte D y a la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, incluidas las vacunas contra el herpes zóster (culebrilla), el tétanos y las vacunas para viajes.

No pagará más de \$35 por un suministro para un mes por cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos compartidos; por ejemplo, insulinas preferidas y no preferidas.

Consulte la sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre las vacunas de la Parte D y los costos compartidos para vacunas de la Parte D.

SECCIÓN 7 Durante la Etapa de cobertura en caso de catástrofes, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D

Importante: Este plan participa en el modelo de Diseño de Seguro Basado en el Valor (Value Based Insurance Design, VBID) y está aprobado para ofrecer la eliminación de los copagos, los coseguros y los deducibles de la Parte D. El plan cubre los beneficios aprobados a un costo de \$0 para aquellos miembros que reciben "Ayuda Adicional" a través de los CMS.

Usted califica para la etapa de cobertura en caso de catástrofes cuando sus gastos de bolsillo hayan alcanzado el límite de \$8,000 por el año calendario. Una vez que se encuentra en la etapa de cobertura en caso de catástrofes, usted permanecerá en esta etapa de pago hasta el término del año calendario.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

- Durante esta etapa de pago, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted no debe pagar nada.
- Para medicamentos excluidos cubiertos por nuestro beneficio mejorado, usted no paga nada.

SECCIÓN 8 Información sobre beneficios adicionales

No se ofrecen beneficios adicionales.

SECCIÓN 9 Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde reciba las vacunas

Mensaje importante acerca de lo que paga por las vacunas: Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la parte D. Estas vacunas se encuentran en la “Lista de medicamentos”. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos sin costo alguno para usted incluso si no pagó su deducible. Consulte la “Lista de medicamentos” de su plan o comuníquese con Servicios para miembros para conocer los detalles sobre la cobertura y los costos compartidos de vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de la parte D tiene dos partes:

- La primera parte de la cobertura es el costo de **la vacuna en sí**.
- La segunda parte de la cobertura es el costo de **aplicarle la vacuna**. En ocasiones, 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 denominada Comité Consultivo sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP).**
 - La mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D son recomendadas por el ACIP y no tienen costo alguno.
- 2. El centro donde reciba la vacuna.**
 - La vacuna en sí puede ser dispensada por una farmacia o proporcionada en el consultorio del médico.
- 3. Quién le aplique la vacuna.**
 - Un farmacéutico u otro proveedor puede aplicarle la vacuna en la farmacia. Alternativamente, un proveedor puede aplicársela en el consultorio del médico.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

Lo que paga al momento de obtener la vacuna de la Parte D puede variar dependiendo de las circunstancias y la **etapa de pago por medicamentos** en la que se encuentre.

- En ciertos casos, cuando recibe una vacuna, tiene que pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo para que el proveedor se la aplique. Puede pedir a nuestro plan que le reembolse nuestra parte del costo. En el caso de la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el costo total que pagó.
- En otros casos, cuando recibe una vacuna, pagará solo su parte del costo de acuerdo con el beneficio de la Parte D. En el caso de la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, usted no pagará nada.

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

Situación 1: usted recibe la vacuna de la Parte D en la farmacia de la red. Ya sea que tenga esta opción depende de dónde viva. En algunos estados no permiten que las farmacias administren determinadas vacunas.

- En el caso de la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, 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 administrarle la vacuna.
- Nuestro plan pagará el resto de los costos.

Situación 2: usted recibe la vacuna de la Parte D en el consultorio de su médico.

- Cuando reciba la vacuna, es posible que deba pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo para que el proveedor se la aplique.
- Luego, puede pedir al plan que le pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos descritos en el capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier coseguro por la vacuna (incluida su administración) y menos cualquier diferencia entre el monto que cobra el médico y lo que nosotros pagamos normalmente. (Si recibe "Ayuda Adicional", le reembolsaremos esta diferencia).

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 la aplican.

- En el caso de la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, usted no pagará nada por la vacuna en sí.

Capítulo 6 El monto que paga por los medicamentos recetados de la Parte D

- Para otras vacunas de la Parte D, pagará a la farmacia su coseguro por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le aplique la vacuna, es posible que deba pagar el costo total de este servicio.
- Entonces puede pedirle al plan que pague nuestra parte del costo usando los procedimientos descritos en el capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. En el caso de otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos el coseguro por la vacuna (incluida su administración).
-

CAPÍTULO 7:

*Cómo solicitar que paguemos
nuestra parte de una factura que
haya recibido por servicios médicos o
medicamentos cubiertos*

Capítulo 7 Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debería solicitar que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos

Nuestros proveedores de la red le facturan al plan directamente por sus servicios y medicamentos cubiertos. Usted no debe recibir una factura por servicios o medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por atención médica o medicamentos recibidos, debe enviarnosla para que podamos pagarla. Cuando nos envíe la factura, la revisaremos y decidiremos si se deben cubrir los servicios o no. Si decidimos que deben cubrirse, le pagaremos directamente al proveedor.

Si ya ha pagado por un servicio o artículo de Medicare cubierto por el plan, puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva el pago (esta devolución suele denominarse **reembolso**). Es su derecho recibir un reembolso de nuestro plan cada vez que haya pagado por servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por nuestro plan. Es posible que haya plazos que deba cumplir para recibir el reembolso. Consulte la sección 2 de este capítulo. Cuando nos envíe una factura que ya haya pagado, la revisaremos y decidiremos si los servicios o medicamentos se deben cubrir o no. Si decidimos que se deben cubrir, le reembolsaremos el monto por los servicios o medicamentos.

También puede haber ocasiones en las que reciba la factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que haya recibido o, posiblemente, por más de su parte de los costos compartidos, como se menciona en el documento. Primero trate de resolver el asunto de la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla. Revisaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos o no. Si decidimos que deben cubrirse, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarlo, se lo notificaremos al proveedor. En ninguna circunstancia debe pagar un monto superior al costo compartido permitido por el plan. Si este proveedor tiene un contrato, usted sigue teniendo derecho a recibir el tratamiento.

Estos son algunos ejemplos de situaciones en las que es posible que usted necesite pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero o que pague una factura que haya recibido:

1. Cuando haya recibido atención médica de emergencia o de urgencia por parte de un proveedor que no esté en la red de nuestro plan

Puede recibir servicios de emergencia o de urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que el proveedor forme parte de nuestra red. En estos casos, solicítele al proveedor que emita su factura al plan.

- Si paga el monto total usted mismo al momento de recibir la atención, debe solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- Existe la posibilidad de que reciba una factura del proveedor solicitando un pago que usted considera que no corresponde. Envíenos esta factura, junto con la documentación de cualquier pago que ya haya realizado.

Capítulo 7 Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

- Si se le debe algo al proveedor, le pagaremos directamente al proveedor.
- Si ya pagó por el servicio, le reembolsaremos.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan. Pero a veces cometen errores y le piden a usted que pague por sus servicios.

- Usted solo tiene que pagar el monto de costos compartidos que le corresponde cuando reciba los servicios cubiertos. No autorizamos que los proveedores agreguen cargos adicionales por separado, denominados **facturación de saldos**. Esta protección, que nunca paga un monto de costos compartidos superior, se aplica aun si le pagamos al proveedor un monto menor de lo que cobra por un servicio e incluso si hay un conflicto y no pagamos determinados cargos del proveedor. No autorizamos que los proveedores le facturen por los servicios cubiertos. Pagamos directamente a nuestros proveedores y le protegemos de los cargos. Esto es así incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio.
- Cada vez que reciba una factura de un proveedor de la red, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red, envíenos la factura junto con la documentación del pago que haya realizado. Debe solicitarnos que le hagamos un reembolso.

3. Si se inscribe en forma retroactiva a nuestro plan

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. Esto significa que el primer día de su inscripción ya pasó. La fecha de inscripción puede incluso haber ocurrido el año pasado.

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo cualquier servicio cubierto después de su fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde de los costos. Deberá enviarnos la documentación, por ejemplo, los recibos y facturas, para que nos encarguemos del reembolso.

4. Cuando usa los servicios de una farmacia fuera de la red para surtir una receta.

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso de su pago. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias excepcionales. Consulte la sección 2.5 del capítulo 5, para analizar estas circunstancias.

Capítulo 7 Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

5. Cuando paga el costo total de una receta porque no tiene consigo su tarjeta de afiliación del plan.

Si no tiene su tarjeta de afiliación del plan con usted, puede pedirle a la farmacia que llame al plan o que busque la información de inscripción de su plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita de inmediato, es posible que usted deba pagar el costo total de la receta usted mismo. Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso de su pago.

6. Cuando usted paga el costo total de una receta en otras situaciones.

Puede pagar el costo total de la receta porque descubre que el medicamento no está cubierto por alguna razón.

- Por ejemplo, es posible que el medicamento no esté en la "Lista de medicamentos" del plan o podría tener un requisito o una restricción que no conocía o que no cree que deba aplicarse a usted. Si usted decide recibir el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar el costo total de este.
- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite el reembolso de su pago. En algunas situaciones, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para reembolsarle el costo del medicamento.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, revisaremos la solicitud y decidiremos si el servicio o el medicamento se deben cubrir o no. Esto se denomina tomar una **decisión de cobertura**. Si concluimos que debe ser cubierto, pagaremos por el servicio o medicamento. Si rechazamos la solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. El capítulo 9 de este manual contiene información acerca de cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 **Cómo pedirnos que le reembolsemos o paguemos una factura que usted haya recibido**

Puede solicitarnos un reembolso comunicándose con nosotros *por teléfono o* enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es una buena idea sacar una copia de su factura y de los recibos para sus registros. **Debe presentarnos sus reclamaciones en un plazo de 10 días** a partir de la fecha que haya recibido el servicio, artículo o medicamento.

Para asegurarnos de que nos está dando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- No tiene que usar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información con más rapidez.
- Descargue una copia del formulario desde nuestro sitio web (www.prominencemedicare.com) o llame a Servicios para miembros y solicite el formulario.

Capítulo 7 Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que haya recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

Envíenos por correo su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo a la siguiente dirección:

Servicios médicos	Servicios de la Parte D
Prominence Health Plan	Prominence Health Plan
PO BOX 981748	c/o MedImpact
El Paso, TX 79998-1748	10181 Scripps Gateway Court
	San Diego, CA 92131

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y la aprobaremos o denegaremos

Sección 3.1 Verificamos si debemos cubrir el servicio o medicamento

Cuando recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos información adicional suya. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento está cubierto y que usted cumplió con todas las reglas, pagaremos por el servicio. Si ya ha pagado el servicio o medicamento, le enviaremos el reembolso por correo postal. Si aún no ha pagado el servicio o medicamento, enviaremos el pago directamente al proveedor por correo postal.
- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos, o si usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos por la atención o el medicamento. En su lugar, le enviaremos una carta en la que explicaremos los motivos por los que no enviamos el pago que ha solicitado y sus derechos para apelar esa decisión.

Sección 3.2 Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica o el medicamento, puede presentar una apelación

Si considera que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que rectifiquemos la decisión que tomamos al momento de rechazar la solicitud de pago. Una apelación es un proceso formal que incluye procedimientos detallados y fechas límites importantes. Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el capítulo 9 de este documento.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades.

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

Sección 1.1	Tenemos la obligación de proporcionarle información de manera que le sea útil y sea coherente con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas distintos al inglés, en Braille, en letras grandes o en otros formatos alternativos, etc.).
--------------------	--

Su plan debe asegurarse de que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de manera culturalmente competente y que sean accesibles para todos los miembros, incluidos aquellos con dominio limitado del idioma inglés, habilidades de lectura limitadas, discapacidad auditiva, o aquellos con diversos orígenes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, proporcionar servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipo o conexión TTY (teléfono de texto o teletipo).

El plan cuenta con servicios gratuitos de interpretación para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También, si lo necesita, podemos brindarle información en sistema braille, en letra grande u otros formatos alternativos sin costo alguno. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de una forma que sea comprensible para usted, llame a Servicios para miembros.

Nuestro plan tiene la obligación de brindarle a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud femenina dentro de la red para servicios de atención médica femenina preventiva y de rutina.

Si los proveedores de la red del plan para una especialidad no están disponibles, es responsabilidad del plan localizar proveedores especializados fuera de la red que le brinden la atención necesaria. En este caso, solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red del plan que brindan el servicio que necesita, llame al plan para obtener información sobre dónde acudir para obtener este servicio utilizando los costos compartidos dentro de la red.

Si tiene problemas para obtener información del plan en un formato accesible y adecuado para usted, llame a servicio de atención al cliente para presentar una queja. También puede presentar un reclamo ante Medicare si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

Sección 1.2	Tenemos la obligación de asegurarnos de que usted tenga acceso oportuno a sus medicamentos y servicios cubiertos
--------------------	---

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP). También tiene derecho a acudir a un especialista en la salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una derivación.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Usted tiene derecho a concertar citas y recibir servicios cubiertos por parte de la red de proveedores del plan *en un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de parte de especialistas cuando necesite dicha atención médica. Asimismo, tiene derecho a surtir u obtener una reposición de sus medicamentos recetados en cualquiera de las farmacias de la red sin largas demoras.

Si considera que no está recibiendo la atención médica o los medicamentos de la Parte D en un período razonable, en el capítulo 9 se le indica qué puede hacer.

Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus registros médicos e información médica personal. Es decir, salvaguardamos su información médica personal, en cumplimiento con estas leyes.

- Su información médica personal incluye la **información personal** que nos proporcionó al momento de inscribirse en este plan, así como los registros médicos y otra información médica y de la salud.
- Tiene derechos relacionados con su información y a controlar cómo se usa su información médica. Nosotros le proporcionamos un aviso por escrito, denominado *Aviso de prácticas de privacidad*, en el que le informamos sobre estos derechos y le explicamos la manera en la que protegemos la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que el personal no autorizado no pueda ver ni modificar sus registros.
- Excepto en las situaciones que se indican a continuación, si tenemos la intención de proporcionar su información médica a cualquier persona que no le brinda atención ni paga por ella, *estamos obligados a obtener primero su autorización por escrito o la de una persona a quien usted le haya otorgado un poder legal para tomar decisiones en su nombre*.
- Existen algunas excepciones en las que no estamos obligados a obtener su permiso por escrito primero. Dichas excepciones están permitidas o son exigidas por ley.
 - Por ejemplo, estamos obligados a divulgar información médica a las agencias gubernamentales que verifican la calidad de la atención médica.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, estamos obligados a darle a Medicare su información médica, incluida la información sobre sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, lo hará de acuerdo con los estatutos y reglamentos federales; normalmente, esto exige que no se comparta información que lo identifique de forma inequívoca.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Puede ver la información en sus registros y saber cómo se compartió con otras personas

Usted tiene derecho a revisar sus registros médicos que conserva el plan y a recibir una copia de ellos. Se nos permite cobrarle una tarifa por dichas copias. También tiene derecho a solicitarnos que se hagan adiciones o correcciones a sus registros médicos. Si usted nos lo pide, trabajaremos junto con el proveedor de atención médica para decidir si los cambios se deben efectuar o no.

Usted tiene derecho a conocer la manera en que su información médica ha sido compartida con otras personas con fines que no sean establecidos.

Si tiene preguntas o dudas sobre la privacidad de su información médica personal, llame a Servicios para miembros.

Sección 1.4	Debemos brindarle información sobre el plan, la red de proveedores y los servicios cubiertos
--------------------	---

Como miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*, tiene derecho a obtener varios tipos de información de nuestra parte.

Si desea alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para miembros:

- **Información sobre el plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información sobre los proveedores y las farmacias de nuestra red.** Tiene derecho a recibir información acerca del perfil profesional de los proveedores y las farmacias de nuestra red y acerca de la manera en la que les pagamos a dichos proveedores.
- **Información acerca de su cobertura y el reglamento que debe seguir al hacer uso de ella.** En los capítulos 3 y 4 se proporciona información relacionada con los servicios médicos. En los capítulos 5 y 6, se proporciona información acerca de la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Información acerca de por qué algo no está cubierto y qué puede hacer usted al respecto.** En el capítulo 9, se proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura está restringida. En el capítulo 9 también se proporciona

información sobre cómo solicitarnos que rectifiquemos una decisión, también denominada apelación.

Sección 1.5	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones que involucren su atención médica
--------------------	---

Tiene derecho a conocer cuáles son sus opciones de tratamiento y a participar en las decisiones acerca de su atención médica

Tiene derecho a obtener información detallada de parte de sus médicos y demás proveedores de atención médica. Los proveedores deben explicarle su afección médica y las opciones de tratamiento *de una manera que pueda comprenderlos*.

También tiene derecho a participar de lleno en las decisiones que respectan su atención médica. Para ayudarle a tomar decisiones junto con los médicos respecto al mejor tratamiento para usted, dentro de sus derechos se incluyen los siguientes:

- **Conocer todo respecto a sus opciones:** Esto significa que usted tiene derecho a que se le informen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su enfermedad, sin importar su costo o si están o no cubiertas por nuestro plan. También incluye que se le informe acerca de los programas que nuestro plan ofrece a los miembros para ayudarles a administrar sus medicamentos y tomarlos de forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que se le informe sobre cualquier riesgo relacionado con su atención médica. De igual manera, se le debe informar con anticipación si cierta atención o tratamiento médico propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir "no":** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a dejar un hospital u otro establecimiento médico, incluso si su médico le aconseja lo contrario. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Por supuesto, si se niega a recibir tratamiento o deja de tomar sus medicamentos, usted se hace completamente responsable de lo que suceda con su organismo como consecuencia de su decisión.

Tiene derecho a dar instrucciones acerca de lo que deberá hacerse, en caso de que no sea capaz de tomar decisiones médicas por sí mismo

En ocasiones, las personas se ven imposibilitadas para tomar decisiones médicas por sí mismas debido a accidentes o enfermedades graves. Tiene derecho a expresar su voluntad, en caso de que se vea en una de estas situaciones. Esto significa que, *si usted así lo desea*, puede:

- Llenar un formulario por escrito para dar a **alguien la autoridad legal para que tome decisiones médicas por usted** en caso de que no pueda tomarlas usted mismo.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Dar instrucciones por escrito a los médicos** acerca de la manera en que desea que se maneje la atención médica en caso de que se vea imposibilitado para tomar sus propias decisiones.

Los documentos legales que usted puede usar para dar instrucciones con anticipación en estas situaciones se denominan **directivas anticipadas**. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas, cada una de las cuales tiene un nombre distinto. Los documentos denominados **testamento vital** y **poder legal para atención médica** son ejemplos de directivas anticipadas.

Si desea hacer uso de las directivas anticipadas para dar a conocer sus instrucciones, debe hacer lo siguiente:

- **Consiga el formulario:** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado, de un trabajador social o en algunas tiendas de artículos para oficina. En ocasiones, puede obtener formularios de directivas anticipadas por medio de organizaciones que brindan información sobre Medicare. Asimismo, puede comunicarse con Servicios para miembros si desea solicitar los formularios.
- **Llénelo y fírmelo.** Independientemente de dónde consiga el formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Considere solicitar ayuda de un abogado para elaborarlo.
- **Entregue las copias a las personas adecuadas.** Debe entregar una copia del formulario al médico y a la persona que designe en el formulario para que tome las decisiones en su nombre si usted no puede hacerlo. También les puede entregar copias a sus amigos o familiares cercanos. Conserve una copia en casa.

Si sabe con anticipación que va a ser hospitalizado y tiene directivas anticipadas firmadas, **lleve una copia con usted al hospital.**

- El hospital le preguntará si firmó un formulario de directivas anticipadas y si lo tiene con usted.
- En caso de que no haya firmado un formulario de directivas anticipadas, el hospital cuenta con formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde, usted decide si desea o no llenar un formulario de directivas anticipadas

(incluido si desea firmar uno si se encuentra en el hospital). De acuerdo con la ley, nadie puede negarle atención médica ni discriminarle por el hecho de haber firmado o no un formulario de directivas anticipadas.

¿Qué sucede si no se respetan sus directivas?

Si usted firmó un formulario de directivas anticipadas y considera que un doctor u hospital no siguió las instrucciones detalladas en él, puede presentar un reclamo ante el *Departamento de Salud del Estado (State Department of Health)*.

Sección 1.6 **Tiene derecho a presentar reclamos y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hayamos tomado**

Si tiene problemas, inquietudes o reclamos y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el capítulo 9 de este documento le indica qué puede hacer. Independientemente de lo que haga (solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar un reclamo), **tenemos la obligación de tratarle de manera justa.**

Sección 1.7 **¿Qué puede hacer si cree que está siendo tratado de manera injusta o que sus derechos no son respetados?**

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

Si considera que se le ha tratado de forma injusta o que sus derechos no se han respetado debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual u origen nacional, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y de Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697, o llame a la Oficina de Derechos Civiles local.

¿Se trata sobre algún otro tema?

Si considera que ha sido tratado de manera injusta o que sus derechos no han sido respetados y *no* se trata de un tema de discriminación, puede obtener ayuda para su problema de la siguiente manera:

- Puede **llamar a Servicios para miembros.**
- Puede **llamar a SHIP.** Para obtener más detalles, consulte la sección 3 del capítulo 2.
- O bien, **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).

Sección 1.8 **Cómo obtener más información acerca de sus derechos.**

Existen varios lugares a los que puede acudir para obtener más información respecto a sus derechos, entre ellos:

- Puede **llamar a Servicios para miembros.**
- Puede **llamar a SHIP.** Para obtener más detalles, consulte la sección 3 del capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare.**
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación titulada *Sus derechos y protecciones en Medicare*. Esta publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- O bien, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan

A continuación, se detalla aquello que usted deberá hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para miembros.

- **Conozca sus servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para tener acceso a estos servicios cubiertos.** Utilice esta Evidencia de cobertura para conocer qué cobertura le corresponde y las reglas que debe seguir para tener acceso a los servicios cubiertos.
 - En los capítulos 3 y 4 se proporcionan los detalles acerca de los servicios médicos.
 - En los capítulos 5 y 6, se proporcionan los detalles sobre la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si usted cuenta con cobertura de algún otro seguro de salud o de medicamentos recetados además de nuestro plan, está obligado a informarnos.** En el capítulo 1, se le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Informe al médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de afiliación del plan cada vez que reciba atención médica o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Ayude a los médicos y otros proveedores a ayudarle proporcionándoles información, haciendo preguntas y apegándose a su tratamiento.**
 - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de atención médica acerca de sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento y las instrucciones acordadas por usted y los médicos.
 - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que toma, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene alguna pregunta, asegúrese de preguntar y obtener una respuesta que pueda entender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos los miembros respeten los derechos de los demás pacientes. También esperamos que usted actúe de manera que ayude al buen funcionamiento del consultorio del médico, los hospitales y demás entornos.
- **Pague lo que deba.** Como miembro del plan, es responsable de estos pagos:
 - Debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo un miembro del plan.
 - Si debe pagar el monto adicional de la Parte D debido a que tiene mayores ingresos, según se informó en la última declaración de impuestos, debe continuar

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

pagando dicho monto adicional directamente al gobierno para continuar siendo un miembro del plan.

- **Si usted se muda *dentro* de nuestra área de servicio, también necesitamos que nos notifique** para que podamos mantener actualizado el registro de afiliación y para saber cómo ponernos en contacto con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo un miembro de nuestro plan.**
- Si se muda, también es importante que lo informe al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios).

CAPÍTULO 9:

*Qué hacer si tiene un problema
o reclamo (decisiones de cobertura,
apelaciones o reclamos)*

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Qué hacer si tiene algún problema o alguna inquietud

En este capítulo, se explican los procesos para el manejo de problemas e inquietudes. El proceso que usted utilice para manejar su problema depende de dos factores:

1. Si su problema está relacionado con los beneficios cubiertos por **Medicare** o **Medicaid**. Si desea obtener ayuda para decidir si debe usar el proceso de Medicare, el de Medicaid, o ambos, comuníquese con Servicios para miembros.
2. El tipo de problema que tenga:
 - Con cierto tipo de problemas, usted deberá usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
 - Para otros tipos de problemas, usted deberá usar el **proceso para presentar reclamos**, también llamado proceso de quejas formales.

Ambos procesos cuentan con la aprobación de Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de reglas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos cumplir.

La guía que se encuentra en la sección 3 le ayudará a identificar el proceso que debe usar, así como lo que debe hacer.

Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?

Algunas de las reglas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo contienen términos legales. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y existe la posibilidad de que sean difíciles de entender. Para simplificar las cosas, en este capítulo:

- Utilizamos palabras más sencillas en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo generalmente se menciona presentar un reclamo en lugar de tramitar una queja formal, una decisión de cobertura en lugar de la determinación de la organización, la determinación de cobertura o la determinación en riesgo, y organización revisora independiente en lugar de Entidad Revisora Independiente.
- Además, se hace el menor uso de las abreviaturas como sea posible.

Sin embargo, y en ocasiones de mucha importancia, le resultará útil conocer los términos legales correctos. Saber qué términos usar le ayudará a comunicarse con mayor precisión para obtener la ayuda o información adecuada para su situación. Para ayudarle a saber qué términos utilizar, hemos incluido términos legales en los casos en los que brindamos detalles para el manejo de algunos tipos de situaciones específicas.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

SECCIÓN 2 **Dónde obtener más información y asistencia personalizada**

Siempre estaremos a su disposición para ayudarle. Incluso si tiene un reclamo sobre el tratamiento que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar el reclamo. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con el servicio de atención al cliente para obtener ayuda. Sin embargo, en algunas situaciones, es posible que desee la ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. A continuación, incluimos dos entidades que pueden ayudarle.

Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados. Este programa está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros de salud o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarle a entender qué proceso debe usar para manejar su problema. También responderán sus preguntas, le brindarán más información y le ofrecerán orientación acerca de lo que debe hacer.

Los servicios de los asesores del Programa SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y direcciones URL de los sitios web en la sección 3 del capítulo 2 de este documento.

Medicare

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

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) disponible 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.

Puede obtener ayuda e información de Medicaid

SECCIÓN 3 **¿Qué proceso debe usar para resolver su problema?**

Dado que usted cuenta con Medicare y recibe la asistencia de Medicaid, puede recurrir a diferentes procesos para manejar su problema o reclamo. El proceso que use dependerá de si el problema se trata de beneficios de Medicare o de Medicaid. Si el problema es sobre un beneficio cubierto por Medicare, debe usar el proceso de Medicare. Si su problema es sobre un beneficio cubierto por Medicaid, debe usar el proceso de Medicaid. Si desea obtener ayuda para decidir si debe usar el proceso de Medicare o el de Medicaid, comuníquese con Servicios para miembros.

El proceso de Medicare y el de Medicaid se describen en diferentes partes de este capítulo. Utilice la siguiente tabla para saber qué parte debe leer.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

¿Su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o los de Medicaid?

Si desea ayuda para decidir si su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o de Medicaid, comuníquese con Servicios para miembros.

Mi problema está relacionado con los beneficios de **Medicare**.

Consulte la siguiente sección de este capítulo, **sección 4: Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicare**.

Mi problema está relacionado con la cobertura de **Medicaid**.

Diríjase a la **sección 12** de este capítulo: **Cómo manejar los problemas relacionados con sus beneficios de Medicaid**.

PROBLEMAS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICARE

SECCIÓN 4 Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicare

Sección 4.1	¿Debe usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe usar el proceso para presentar reclamos?
--------------------	---

Si tiene un problema o inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que son aplicables para su situación. La siguiente tabla le ayudará a encontrar la sección adecuada de este capítulo para resolver los problemas o las quejas sobre **los beneficios cubiertos por Medicare**.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Para saber qué parte de este capítulo le ayudará con su problema o inquietud sobre sus beneficios de **Medicare**, utilice esta tabla:

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

Esto incluye problemas acerca de si determinada atención médica (artículos médicos, servicios y/o medicamentos recetados de la Parte B) está cubierta o no, la manera en la que está cubierta y los problemas relacionados con el pago por su atención médica.

Sí.

Continúe con la siguiente sección de este capítulo, **la sección 5: Guía básica sobre las decisiones de cobertura y apelaciones.**

No.

Diríjase a la **sección 11** al final de este capítulo: **Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención médica, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente y otras inquietudes.**

SECCIÓN 5 **Guía básica sobre las decisiones de cobertura y apelaciones**

Sección 5.1	Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: lo que usted necesita saber
--------------------	--

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan problemas relacionados con sus beneficios y cobertura de atención médica (servicios, artículos y medicamentos recetados de la Parte B, incluido el pago). Para simplificar, por lo general, nos referimos a los artículos médicos, los servicios y los medicamentos recetados de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted utiliza el proceso de decisión de cobertura y el proceso de apelaciones para asuntos tales como si algo está cubierto o no y la manera en la que está cubierto.

Solicitar decisiones de cobertura antes de recibir beneficios.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red de su plan lo deriva a un especialista médico que no está dentro de la red, esta derivación se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que su médico de la red pueda demostrar que usted recibió un aviso de negación estándar para este especialista médico o la Evidencia de cobertura deje claro que el servicio mencionado nunca está cubierto bajo ninguna condición. De igual manera usted o el médico pueden comunicarse con nosotros y solicitar una

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

decisión de cobertura en caso de que el médico no esté seguro de si cubriremos determinado servicio médico o si se rehúsa a proporcionarle la atención médica que usted cree que necesita. Es decir, si desea saber si cubriremos la atención médica antes de recibirla, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura. En ciertos casos, la solicitud para una decisión de cobertura se puede desestimar, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo una solicitud será denegada incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien la realiza en su nombre, pero no está autorizado legalmente para hacerlo o si usted pide que la solicitud sea retirada. Si rechazamos la solicitud para la decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicándole por qué la misma fue rechazada y cómo solicitar una revisión de dicho rechazo.

Tomaremos una decisión de cobertura cada vez que decidamos qué servicios están cubiertos para usted y cuánto pagaremos. En algunos casos, podríamos decidir que la atención médica no está cubierta o que Medicare ya no la cubre 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 y usted no está satisfecho, ya sea antes o después de recibir un beneficio, puede **apelar** la decisión. La apelación es una manera formal de solicitar que revisemos y rectifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. En algunas circunstancias, que explicaremos luego, puede solicitar una decisión de cobertura expedita o **apelación rápida** de una decisión de cobertura. La apelación será analizada por evaluadores diferentes a los que tomaron la decisión desfavorable.

Cuando usted apela a una decisión por primera vez se denomina apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisaremos la decisión de cobertura que tomamos para verificar si seguimos las reglas de manera adecuada. Una vez completada la revisión, le haremos saber nuestra decisión.

En ciertos casos, se rechazará la solicitud de una apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos dicha solicitud. Los ejemplos de cuándo una solicitud será denegada incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien la realiza en su nombre, pero no está autorizado legalmente para hacerlo o si usted pide que la solicitud sea retirada. Si rechazamos la solicitud de apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicándole por qué fue rechazada y cómo solicitar una revisión de dicho rechazo.

Si rechazamos la totalidad o una parte de su apelación de Nivel 1 para atención médica, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2 realizada por una organización revisora independiente que no esté relacionada con nosotros.

- No es necesario que tome alguna acción para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare requieren que automáticamente enviemos su apelación de atención médica al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte **la sección 6.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Para las apelaciones de medicamentos de la Parte D, si rechazamos la totalidad o parte de la apelación, usted deberá solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se discuten más adelante en la sección 7 de este capítulo.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, puede continuar con los siguientes niveles de apelación. En la sección 10 de este capítulo, se explican los procesos de apelaciones de los niveles 3, 4 y 5.

Sección 5.2 **Cómo obtener ayuda al momento de solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación**

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

- **Puede ponerse en contacto con Servicios para miembros.**
- **Puede obtener ayuda gratuita** del Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud.
 - **Su médico puede presentar una solicitud en su nombre.** Si su médico ayuda con una apelación después del Nivel 2, se le deberá designar como su representante. Póngase en contacto con Servicios para miembros y pida el formulario *Nombramiento de representante*. El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf. Para la atención médica, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza la apelación de Nivel 1, se enviará automáticamente al Nivel 2.
 - Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro profesional que emite recetas pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza la apelación de Nivel 1, su médico o el profesional que emite recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Usted puede pedirle a alguien que lo represente.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona para que actúe en su nombre como su **representante** para que solicite una decisión de cobertura o presente una apelación.
 - Si usted desea que un amigo, un familiar u otra persona sea su representante, comuníquese con Servicios para miembros y solicite el formulario *Nombramiento de un representante*. El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf. El formulario otorga a dicha persona la autorización para actuar en su nombre. Deberá ser firmado por usted y por la persona que desee que actúe a su nombre. También deberá proporcionarnos una copia del formulario firmado.
 - Aunque podemos aceptar la solicitud de apelación sin el formulario, no podremos iniciar o completar nuestra revisión hasta haberlo recibido. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de apelación (el plazo para tomar una decisión sobre la apelación), dicha solicitud se

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

descartará. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito explicándole su derecho a solicitar a la organización revisora independiente que revise nuestra decisión de descartar la apelación.

- **También tiene derecho a contratar un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de uno en su colegio de abogados local o en algún otro servicio de referencias. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si cumple con los requisitos, Sin embargo, **usted no está obligado a contratar un abogado** para solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión.

Sección 5.3	¿En qué sección de este capítulo se brindan los detalles para su situación?
--------------------	--

Existen cuatro tipos distintos de situaciones que tienen que ver con las decisiones de cobertura y las apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes reglas y plazos, los detalles de cada una se incluyen en secciones separadas:

- **Sección 6** de este capítulo: Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7** de este capítulo: Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 8** de este capítulo: Cómo solicitar que le cubramos una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta antes de tiempo
- **Sección 9** de este capítulo: Cómo solicitar que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura finaliza antes de tiempo. (*Se aplica únicamente a los siguientes servicios: servicios de atención médica domiciliaria, atención médica en un centro de enfermería especializada y en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF]*).

Si no sabe qué sección debe usar, llame a Servicios para miembros. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como el Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**SECCIÓN 6 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura****Sección 6.1 En esta sección, se le indica lo que puede hacer si tiene problemas para obtener cobertura de atención médica o si desea que le reembolsemos el costo de su atención**

En esta sección se hablará de sus beneficios para atención médica. Estos beneficios se describen en el capítulo 4 de este documento: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto)*. En algunos casos, se aplican reglas diferentes a la solicitud de un medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, explicaremos cómo las reglas para los medicamentos recetados de la Parte B son diferentes a las de los artículos y servicios médicos.

Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en alguna de estas cinco situaciones:

1. Usted no recibe determinada atención médica que desea y cree que dicha atención está cubierta por nuestro plan. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
2. El plan no aprobará la atención médica que su médico u otro proveedor médico desee proporcionarle y usted considera que esta atención está cubierta por el plan. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
3. Recibió atención médica que cree que debería estar cubierta por el plan, pero le informamos que no pagaremos por dicha atención. **Presente una apelación. Sección 6.3.**
4. Recibió y pagó atención médica que cree que debe ser cubierta por el plan y desea solicitar al plan que le reembolse el costo de dicha atención. **Envíenos la factura. Sección 6.5.**
5. Se le ha informado que la cobertura de cierta atención médica que ha estado recibiendo y que antes había sido aprobada será reducida o suspendida, y considera que la reducción o la suspensión de dicha atención podrían perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 6.3.**

Nota: Si la cobertura que se suspenderá es para servicios de atención hospitalaria, atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o servicios de un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF), debe leer las secciones 7 y 8 de este capítulo. Se aplican reglas especiales a estos tipos de atención.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**Términos legales**

Cuando una decisión de cobertura afecta su atención médica, esto se denomina **determinación de la organización**.

Una decisión de cobertura acelerada se denomina **determinación expedita**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura acelerada.

Por lo general, la decisión de cobertura estándar se toma en un plazo de 14 días o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura acelerada generalmente se toma dentro de las 72 horas, en el caso de los servicios médicos o dentro de 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para recibir una decisión de cobertura acelerada, debe cumplir con dos requisitos:

- *Solo puede solicitar* cobertura para artículos o servicios médicos (no solicitudes de pago por artículos o servicios ya recibidos).
- Obtendrá una decisión de cobertura acelerada *únicamente* cuando el uso de los plazos estándar pudiera *provocar un daño grave a su salud o perjudicar su capacidad de funcionalidad*.
- **Si el médico nos informa que su salud requiere de una decisión de cobertura acelerada, automáticamente accederemos a proporcionársela.**
- **Si solicita una decisión de cobertura acelerada por cuenta propia, sin el respaldo del médico, nosotros decidiremos si su salud requiere de dicha decisión de cobertura acelerada.** Si no aprobamos una decisión de cobertura acelerada, le enviaremos una carta:
 - Explicándole que usaremos los plazos estándar.
 - Explicándole que le otorgaremos automáticamente una decisión de cobertura acelerada si el médico la solicita.
 - Explicándole que puede presentar un reclamo acelerado acerca de nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura acelerada que solicitó.

Paso 2: Solicitar a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o una decisión de cobertura acelerada.

- Primero llame, escriba o envíe un fax al plan para solicitarnos que le autoricemos o proporcionemos la cobertura de atención médica que desea. Tanto usted como el médico o su representante pueden hacerlo. El capítulo 2 contiene la información de contacto.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le proporcionamos nuestra respuesta.

Para las decisiones de cobertura estándar, usamos los plazos estándar.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de **14 días calendario** después de haber recibido su solicitud **para un servicio o artículo médico**. En caso de que la solicitud sea para un **medicamento recetado de la Parte B**, le responderemos **en un plazo de 72 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.

- **Sin embargo**, si solicita más tiempo, o si necesitamos reunir más información que pueda beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días adicionales**, si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para emitir una decisión si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar un reclamo acelerado. Le daremos una respuesta a su reclamo tan pronto como tomemos la decisión. El proceso para presentar un reclamo es diferente al de las decisiones de cobertura y las apelaciones. Consulte la sección 11 de este capítulo para obtener información sobre los reclamos.

Para las decisiones de cobertura acelerada, usamos un plazo expedito.

Una decisión de cobertura acelerada significa que responderemos en un **plazo de 72 horas** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un **plazo de 24 horas**.

- **Sin embargo**, si pide más tiempo o si necesitamos reunir más información que pueda beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días adicionales**. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para emitir una decisión si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si usted considera que no deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar un reclamo acelerado. (Consulte la sección 11 de este capítulo para obtener información sobre los reclamos). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, puede apelar.

Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos nuestra decisión presentando una apelación. Esto significa solicitar nuevamente la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**Sección 6.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1****Términos legales**

Una apelación a una decisión de cobertura de atención médica se denomina una **reconsideración** del plan.

Una apelación acelerada también se denomina **reconsideración expedita**.

Paso 1: Decidir si necesita una apelación estándar o una apelación acelerada.

Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de 30 días o 7 días para medicamentos de la Parte B. Por lo general, una apelación acelerada se realiza dentro de 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos referente a la cobertura de atención médica que aún no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una apelación acelerada. Si el médico nos indica que su salud requiere una apelación acelerada, se la otorgaremos.
- Los requisitos para obtener una apelación acelerada son los mismos que para obtener una decisión de cobertura acelerada que figuran en la sección 6.2 de este capítulo.

Paso 2: Solicitar una apelación o una apelación acelerada al plan.

- **Si solicita una apelación estándar, envíe dicha apelación por escrito.** También puede solicitar una apelación comunicándose con nosotros por teléfono. El capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Si solicita una apelación acelerada, presente su apelación por escrito o llámenos.** El capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Usted debe presentar su solicitud de apelación dentro de un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito que le enviamos para informarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si dejó pasar este plazo debido a una razón válida, explique la razón de dicho atraso al momento de presentar la apelación. Le podemos conceder más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de razones válidas para dejar pasar la fecha límite pueden ser una enfermedad grave que le haya impedido contactarnos o que nosotros le hayamos proporcionado información errónea o incompleta acerca de la fecha límite para solicitar la apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar información adicional para**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

respaldar su apelación. Podemos cobrarle una tarifa por reproducir las copias y enviarle dicha información.

Paso 3: Consideraremos la apelación y le proporcionaremos nuestra respuesta.

- Cuando revisemos la apelación, analizaremos detenidamente toda la información. Verificaremos haber seguido todas las reglas cuando rechazamos dicha solicitud.
- De ser necesario, reuniremos más información, posiblemente comunicándonos con usted o con su médico.

Plazos para una apelación acelerada

- Para apelaciones aceleradas, deberemos informarle nuestra respuesta **dentro de un plazo de 72 horas luego de recibir su apelación.** Le daremos nuestra respuesta con mayor prontitud si su salud así lo requiere.
 - Sin embargo, si pide más tiempo o si necesitamos reunir más información que pueda beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podremos tomarnos tiempo adicional si su solicitud es por un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si no le proporcionamos una respuesta dentro de las 72 horas (o al finalizar el período extendido en caso de que hayamos tomado días adicionales), debemos enviar automáticamente la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será analizada por una organización revisora independiente. En la sección 6.4, se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea para toda o para una parte,** debemos autorizarle o proporcionarle la cobertura que aceptamos brindarle dentro de 72 horas posteriores a la recepción de la apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea a toda o a una parte,** le enviaremos nuestra decisión por escrito y enviaremos automáticamente su apelación a la organización revisora independiente para una apelación de Nivel 2. La organización revisora independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** luego de recibir su apelación. Si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare que aún no ha recibido, le responderemos **en un plazo de 7 días calendario** luego de recibir su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si su estado de salud así lo requiere.
 - Sin embargo, si pide más tiempo o si necesitamos reunir más información que pueda beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para emitir una decisión si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si usted considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar un reclamo acelerado. Al presentarlo, responderemos el reclamo acelerado dentro de las

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- 24 horas. (Consulte la sección 11 de este capítulo para obtener información sobre los reclamos).
- Si no le proporcionamos una respuesta antes del plazo o al finalizar el período extendido, enviaremos la solicitud a una apelación de Nivel 2 en la que la organización revisora independiente revisará la apelación. En la sección 6.4, se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
 - **Si nuestra respuesta a su solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, debemos autorizar o proporcionar cobertura en un plazo de 30 días calendario si solicita un servicio o artículo médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si el plan rechaza la apelación, ya sea a una parte o en su totalidad, enviaremos automáticamente la apelación a la organización revisora independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 6.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término legal

El nombre formal de la organización revisora Independiente es **Entidad Revisora Independiente (Independent Review Entity, IRE)**. En ocasiones se la denomina **IRE**.

La **organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y tampoco es una agencia gubernamental. Dicha organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debe rectificarse. Medicare, por su parte, supervisa su labor.

Paso 1: La organización revisora independiente analiza la apelación.

- Nosotros enviaremos la información de la apelación a esta organización. Esta información se denomina **expediente**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente**. Se nos permite cobrarle una tarifa por reproducir las copias y enviarle esta información.
- Tiene derecho a proporcionar información adicional a la organización revisora independiente para respaldar la apelación.
- Los evaluadores de la organización revisora independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Si usted tuvo una apelación acelerada en el Nivel 1, también tendrá una apelación acelerada en el Nivel 2.

- Para la apelación acelerada, la organización revisora deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** a partir de cuando se reciba su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si la solicitud es para un artículo o servicio médico y la organización revisora independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **podría tardar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización revisora independiente no puede tomarse tiempo adicional para emitir una decisión si su solicitud es por un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si usted tuvo una apelación estándar en el Nivel 1, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2.

- Para la apelación estándar, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización revisora deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** a partir de cuando se reciba su apelación.
- Si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización revisora deberá otorgarle una respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** a partir de cuando se reciba su apelación.
- Si la solicitud es para un artículo o servicio médico y la organización revisora independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **podría tardar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización revisora independiente no puede tomarse tiempo adicional para emitir una decisión si su solicitud es por un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La organización revisora independiente le comunica su respuesta.

La organización revisora independiente le informará la decisión por escrito y le explicará las razones de esta.

- **Si la organización revisora independiente responde de forma afirmativa a una parte o a la totalidad de una solicitud para un artículo o servicio médico**, debemos autorizarle la cobertura de atención médica **en un plazo de 72 horas** o proporcionarle el servicio en un plazo de **14 días calendario** posteriores a la recepción de la decisión de la organización revisora independiente para **solicitudes estándar** o proporcionarle el servicio **en un plazo de 72 horas** a partir de la fecha en la que el plan reciba la decisión de la organización revisora independiente para **solicitudes expeditas**.
- **Si la organización revisora independiente responde de forma afirmativa a una parte o a la totalidad de la solicitud para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizarle o proporcionarle dicho medicamento **en un plazo de 72 horas** posteriores a la recepción de la decisión de la organización revisora independiente para **solicitudes estándar** o **en un plazo de 24 horas** posteriores a la fecha de recepción de la decisión de la organización revisora independiente para **solicitudes expeditas**.
- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su solicitud**, significa que coinciden con nuestro plan con respecto a que su solicitud (o parte de ella) de cobertura de atención médica no se debe aprobar. (Esto se denomina **ratificar la**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

decisión o rechazar la apelación). En este caso, la organización revisora independiente le enviará una carta:

- Explicándole su decisión.
- Notificándole el derecho a una apelación de Nivel 3 si el monto en dólares de la cobertura de atención médica que solicita cumple con un monto mínimo. En el aviso por escrito que reciba de la organización revisora independiente se le indicará el monto en dólares que deberá cumplir para continuar con el proceso de apelación.
- Informándole cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, usted elige si desea continuar con la apelación.

- Existen otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2, en total son cinco niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso escrito que recibirá después del proceso de apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es atendida por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante. En la sección 10 de este capítulo, se explican los procesos de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5.

Sección 6.5	¿Qué sucede si nos solicita que le reembolsemos una factura que recibió por atención médica?
--------------------	---

No podemos reembolsarle directamente por un servicio o artículo de Medicaid. Si recibe una factura por artículos y servicios cubiertos por Medicaid, envíenos la factura. **Usted no debe pagar la factura.** Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema. Pero si usted paga la factura, puede obtener un reembolso de ese proveedor de atención médica si siguió las reglas para obtener el servicio o artículo.

Solicitar un reembolso es solicitarnos una decisión de cobertura

Si nos envía los documentos solicitando un reembolso, está solicitando una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, revisaremos si la atención médica que pagó corresponde a un servicio cubierto. También revisaremos si usted cumplió con todas las reglas para usar su cobertura para atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica está cubierta y cumplió con todas las reglas, le enviaremos el pago del costo en un plazo de 60 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud. Si usted aún no ha pagado la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- **Si rechazamos su solicitud:** Si la atención médica *no* está cubierta o usted *no* cumplió todas las reglas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que indicaremos que no pagaremos por la atención médica y le explicaremos los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos solicita que rectifiquemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos la solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la sección 5.3. En el caso de apelaciones relativas al reembolso tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta dentro de 60 días calendario posteriores a la recepción de la solicitud. Si nos solicita que le reembolsemos la atención médica que usted ya recibió y pagó, no tiene permitido solicitar una apelación acelerada.
- Si la organización revisora independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en un plazo de 30 días calendario. Si la respuesta a la apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, deberemos enviarle el pago requerido a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 7 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 7.1	En esta sección, se indica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos el costo de dicho medicamento
--------------------	---

Sus beneficios incluyen la cobertura de muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, el medicamento debe usarse bajo indicación médica. Consulte el capítulo 5 para obtener información adicional sobre un medicamento bajo indicación médica. Consulte los capítulos 5 y 6 para obtener más información sobre los medicamentos, las reglas, las restricciones y los costos de la Parte D. **Esta sección corresponde únicamente a sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, comúnmente usamos el término *medicamento* en el resto de esta sección en lugar de repetir *medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D* cada vez. 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 cumple con las reglas, puede consultarnos. Algunos medicamentos requieren que usted obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si la farmacia le indica que su receta no se puede surtir como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito explicándole cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones y apelaciones respecto a la cobertura de la Parte D

Término legal
Una decisión de cobertura inicial acerca de sus medicamentos de la Parte D se denomina determinación de cobertura .

Una decisión de cobertura es aquella que tomamos con respecto a los beneficios y cobertura, o sobre el monto que pagaremos por los medicamentos. Esta sección indica lo que puede hacer si se encuentra en alguna de estas situaciones:

- Solicitarnos cobertura para un medicamento de la Parte D que no figura en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Solicitar una excepción. Sección 7.2**
- Cómo solicitar que no se aplique una restricción en la cobertura del plan para un medicamento, como los límites en la cantidad del medicamento que puede obtener. **Solicitar una excepción. Sección 7.2**
- Cómo solicitar el pago de un monto inferior de costos compartidos por un medicamento cubierto en un nivel de costos compartidos superior. **Solicitar una excepción. Sección 7.2**
- Solicitar la aprobación previa de un medicamento. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 7.4**
- Pagar por un medicamento recetado que usted ya adquirió. **Solicitar que le hagamos un reembolso. Sección 7.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

En esta sección le informaremos cómo solicitar las decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?****Términos legales**

Solicitar cobertura para un medicamento que no forma parte de la "Lista de medicamentos" en ocasiones se denomina **excepción al formulario**.

Solicitar que se elimine una restricción de la cobertura de un medicamento en ocasiones se denomina solicitar una **excepción al formulario**.

Solicitar un pago menor por un medicamento no preferido cubierto en ocasiones se denomina pedir una **excepción de niveles**.

Si un medicamento no es cubierto como usted lo desea, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Esta situación es un tipo de decisión de cobertura.

A fin de que consideremos la solicitud de excepción, el médico u otro profesional que emite recetas deberán explicarle las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. A continuación, incluimos tres ejemplos de excepciones que usted, su médico u otra persona que prescriba sus recetas pueden solicitarnos para:

- 1. Cubrir un medicamento de la Parte D que no esté incluido en nuestra "Lista de medicamentos"**. Si aceptamos cubrir un medicamento que no está incluido en la "Lista de medicamentos", usted deberá pagar el costo compartido aplicable a los medicamentos de marca o a los medicamentos genéricos del *Nivel 5*. No puede solicitar una excepción al costo compartido que debe pagar por el medicamento.
- 2. Cómo eliminar una restricción a la cobertura de un medicamento cubierto**. En el capítulo 5, se describen las reglas adicionales o restricciones que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra "Lista de medicamentos". Si aceptamos hacer una excepción y omitimos una restricción en su caso, podrá solicitar una excepción del monto del copago o coseguro que debe pagar por el medicamento.
- 3. Cómo cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costos compartidos más bajo**. Cada medicamento que forma parte de nuestra "Lista de medicamentos" se encuentra en uno de los *seis* niveles de costos compartidos. Por lo general, entre más bajo sea el número del nivel de costos compartidos, la parte del costo del medicamento que le corresponde pagar a usted será menor.
 - Si nuestra "Lista de medicamentos" contiene medicamentos alternativos para tratar su afección médica que están en un nivel de costos compartidos más bajo que su medicamento, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto de costos compartidos que se aplica al medicamento alternativo.
 - Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto de costos compartidos más bajo. Este sería el nivel más bajo que contiene alternativas de productos biológicos para tratar su afección.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede solicitarnos que cubramos el medicamento al monto de costos compartidos aplicable al nivel más bajo que contiene alternativas del medicamento de marca para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede solicitarnos que cubramos el medicamento al monto de costos aplicable al nivel más bajo que contiene cualquiera de las alternativas de los medicamentos de marca o genéricos para tratar la afección.
- No podrá solicitarnos que cambiemos el nivel de costos compartidos para ningún medicamento que se encuentre en los Niveles 3, 4 y 5.
- Si aprobamos su solicitud de excepción de niveles, generalmente pagará el monto más bajo, a pesar de que existe más de un nivel de costos compartidos más bajos con medicamentos alternativos que no puede tomar.

Sección 7.3	Aspectos importantes que debe conocer para solicitar excepciones
--------------------	---

El médico debe informarnos las razones médicas

El médico, u otro profesional que emite recetas, deberá enviarnos un informe explicando las razones médicas para solicitar una excepción. Para una decisión más rápida, adjunte la información clínica proporcionada por el médico, u otro profesional que emite recetas, al momento de solicitar la excepción.

Por lo general, nuestra “Lista de medicamentos” incluye más de un medicamento para el tratamiento de una afección médica específica. Estas diferentes posibilidades se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo puede ser tan eficaz como el medicamento que usted solicita y no ocasiona más efectos secundarios u otros problemas de salud, por lo general *no* aprobaremos su solicitud de excepción. Si nos solicita una excepción de niveles, por lo general *no* aprobaremos la solicitud de excepción, a menos que ninguno de los medicamentos alternativos en el nivel de costos compartidos más bajo obtenga resultados favorables para usted u ocasionen reacciones adversas o algún otro daño.

Podemos aprobar o rechazar la solicitud

- Si aprobamos la solicitud de excepción, por lo general, nuestra aprobación será válida hasta el término del año del plan. Esto seguirá siendo así mientras el médico continúe recetándole el medicamento y dicho medicamento continúe siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos la solicitud, usted puede solicitar otra revisión de nuestra apelación al presentar una apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluyendo una excepción

Término legal

Una decisión de cobertura acelerada se denomina **determinación de cobertura expedita**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura acelerada.

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman dentro de las **72 horas** posteriores de haber recibido el informe del médico. Las **decisiones de cobertura aceleradas** se toman dentro de las **24 horas** posteriores de haber recibido el informe del médico.

Si su estado de salud lo requiere, solicítenos que le proporcionemos una decisión de cobertura acelerada. Para obtener una decisión de cobertura acelerada, deberá cumplir con dos requisitos:

- Debe solicitar un medicamento que aún no ha recibido. No podrá solicitar la decisión de cobertura acelerada para que se le reembolse un medicamento que ya compró.
- Usar los plazos estándar podría causar un daño grave a su salud o afectar su capacidad de funcionamiento.
- **Si su médico u otro profesional que emite recetas nos indica que su salud requiere una decisión de cobertura acelerada, aceptaremos dársela de manera automática.**
- **Si solicita una decisión de cobertura acelerada por cuenta propia, sin el apoyo del médico u otro profesional que emite recetas, decidiremos si su salud requiere que le proporcionemos una decisión de cobertura acelerada.** Si no aprobamos una decisión de cobertura acelerada, le enviaremos una carta:
 - Explicándole que usaremos los plazos estándar.
 - Explicándole que, si su médico u otro profesional que emite recetas solicita la decisión de cobertura acelerada, se la concederemos de manera automática.
 - Informándole que usted puede presentar un reclamo acelerado acerca de nuestra decisión de darle una decisión estándar, en lugar de la decisión de cobertura acelerada que usted solicitó. Responderemos su reclamo en un plazo de 24 horas posteriores a su recepción.

Paso 2: Solicitar una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura acelerada.

Primero llame, escriba o envíe un fax al plan para solicitarnos que le autoricemos o proporcionemos la cobertura de atención médica que desea. También puede tener acceso al proceso de decisión de cobertura desde nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluidas las solicitudes enviadas con el formulario modelo de Solicitud de

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

determinación de cobertura de los CMS o con el formulario de nuestro plan, que se encuentran disponibles en nuestro sitio web. El capítulo 2 contiene la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, la información de contacto y la información que identifique cuál de las reclamaciones que fue rechazada está siendo apelada.

Esto puede hacerlo usted, el médico (u otro profesional que emite recetas) o su representante. Un abogado también puede actuar en su nombre. En la sección 4 de este capítulo se le indica cómo puede dar su autorización por escrito para que otra persona actúe como su representante.

- **Si solicita una excepción, proporcione la documentación de respaldo**, es decir, la razón médica que justifica la excepción. Su médico u otro profesional que emite recetas pueden enviarnos la documentación por correo o por fax. O su médico u otro profesional que emite recetas puede informarnos por teléfono y hacer un seguimiento enviando por fax o correo postal un informe por escrito de ser necesario.

Paso 3: Consideramos la solicitud y le proporcionamos nuestra respuesta.

Plazos para una decisión de cobertura acelerada

- Debemos darle nuestra respuesta **dentro de un plazo de 24 horas** luego de recibir su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le responderemos dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la documentación de respaldo por parte del médico. Le daremos nuestra respuesta con mayor prontitud si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización revisora independiente.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, debemos proporcionarle la cobertura que acordamos brindarle dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud o al informe de su médico que la respalde.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, le enviaremos un informe por escrito en el que explicaremos el motivo de nuestra decisión. También le informaremos cómo puede apelar.

Plazos para una decisión de cobertura estándar acerca de un medicamento que aún no haya recibido

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta **dentro de un plazo de 72 horas** luego de recibir su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le responderemos en un plazo de 72 horas posteriores a la recepción de la documentación de respaldo por parte del médico. Le daremos nuestra respuesta con mayor prontitud si su salud así lo requiere.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización revisora independiente.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad** deberemos **proporcionarle la cobertura** que aceptamos brindarle **dentro de las 72 horas** posteriores de haber recibido su solicitud o la documentación de respaldo de su médico.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión. También le informaremos cómo puede apelar.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que usted ya compró

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta **dentro de los 14 días calendario** posteriores a la recepción de la solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización revisora independiente.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, también deberemos hacerle el pago en un plazo de 14 días calendario posteriores a la recepción de la solicitud.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión. También le informaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos la solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos nuestra decisión presentando una apelación. Esto significa solicitar nuevamente la cobertura de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 7.5	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1
--------------------	---

Términos legales
Una apelación a una decisión de cobertura para un medicamento de la Parte D se denomina una redeterminación del plan.
Una apelación acelerada también se denomina redeterminación expedita .

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 1: Decidir si necesita una apelación estándar o una apelación acelerada.

Por lo general, una apelación estándar se realiza dentro de los 7 días. Por lo general, una apelación acelerada se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo requiere, solicite una apelación acelerada.

- Si está apelando una decisión que tomamos acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted junto con el médico, u otro profesional que emite recetas, tendrá que decidir si necesita una apelación acelerada.
- Los requisitos para obtener una apelación acelerada son los mismos que para obtener una decisión de cobertura acelerada que figuran en la sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, médico u otro profesional que emite recetas deberá comunicarse con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, deberá solicitar una apelación acelerada.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito.** o llámenos. El capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Para apelaciones aceleradas, envíe su apelación por escrito o llámenos.** El capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluida una solicitud enviada con el *formulario de Solicitud de determinación de cobertura de CMS Model*, que está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información relacionada con su reclamación para ayudarnos en el procesamiento de su solicitud.
- **Usted debe presentar su solicitud de apelación dentro de un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito que le enviamos para informarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si dejó pasar este plazo debido a una razón válida, explique la razón de dicho atraso al momento de presentar la apelación. Le podemos conceder más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de razones válidas para dejar pasar la fecha límite pueden ser una enfermedad grave que le haya impedido contactarnos o que nosotros le hayamos proporcionado información errónea o incompleta acerca de la fecha límite para solicitar la apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información incluida en su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar información adicional para respaldar su apelación. Podemos cobrarle una tarifa por reproducir las copias y enviarle dicha información.

Paso 3: Consideraremos la apelación y le proporcionaremos nuestra respuesta.

- Cuando revisemos la apelación, volveremos a revisar cuidadosamente toda la información relacionada con la solicitud de cobertura. Verificaremos haber seguido

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

todas las reglas cuando rechazamos dicha solicitud. Podemos contactarle a usted o al médico, u otro profesional que emite recetas, para obtener información adicional.

Plazos para una apelación acelerada

- Para apelaciones aceleradas, deberemos informarle nuestra respuesta **dentro de un plazo de 72 horas luego de recibir su apelación**. Le daremos nuestra respuesta con mayor prontitud si su salud así lo requiere.
 - Si no le proporcionamos una respuesta dentro de 72 horas, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será analizada por una organización revisora independiente. En la sección 6.6 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, debemos proporcionarle la cobertura que acordamos brindarle dentro de 72 horas posteriores a la recepción de la apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión y cómo puede apelar a ella.

Plazos para una apelación estándar por un medicamento que aún no ha recibido

- Para apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta dentro de un **plazo de 7 días calendario** luego de recibir su apelación. Si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud así lo requiere, le otorgaremos nuestra decisión en un plazo menor.
 - Si no le proporcionamos una decisión dentro de 7 días calendario, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será analizada por una organización revisora independiente. En la sección 6.6 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad**, debemos proporcionarle la cobertura acordada tan rápido como su salud lo requiera, pero en un plazo no mayor a **7 días calendario** luego de recibir su apelación. **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa**, ya sea a una parte o a su totalidad, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión y cómo puede apelarla.

Plazos para una apelación estándar sobre el pago por un medicamento que usted ya compró

- Debemos proporcionarle nuestra respuesta **dentro de los 14 días calendario** posteriores a la recepción de la solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, debemos enviar la solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización revisora independiente.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si nuestra respuesta a la solicitud es afirmativa, ya sea a una parte o a su totalidad, también debemos hacerle el pago en un plazo de 30 días calendario posteriores a la recepción de la apelación.
- Si nuestra respuesta a la solicitud es negativa, ya sea a una parte o a su totalidad, le enviaremos un informe por escrito en el que le explicaremos el motivo de nuestra decisión. También le informaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decide si desea continuar con el proceso de apelaciones y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que la apelación pasará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 7.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término legal

El nombre formal de la organización revisora Independiente es **Entidad Revisora Independiente (Independent Review Entity, IRE)**. En ocasiones se la denomina **IRE**.

La **organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y tampoco es una agencia gubernamental. Dicha organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debe rectificarse. Medicare, por su parte, supervisa su labor.

Paso 1: Usted, su representante, el médico, u otro profesional que emite recetas, debe comunicarse con la organización revisora independiente y solicitar una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso escrito que le enviemos incluirá **instrucciones acerca de cómo presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización revisora independiente. Dichas instrucciones le indicarán quién puede presentar la apelación de Nivel 2, qué plazos debe cumplir y cómo contactar a la organización revisora. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable respecto de la determinación de **riesgo** conforme a nuestro programa de administración de medicamentos, automáticamente enviaremos su reclamación a la IRE.
- Nosotros enviaremos la información de la apelación a esta organización. Esta información se denomina **expediente**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente**. Se nos permite cobrarle una tarifa por reproducir las copias y enviarle esta información.
- Tiene derecho a proporcionar información adicional a la organización revisora independiente para respaldar la apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 2: La organización revisora independiente analiza la apelación.

Los evaluadores de la organización revisora independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Plazos para una apelación acelerada

- Solicite una apelación acelerada a la organización revisora independiente si su salud así lo requiere.
- Si la organización acepta darle una apelación acelerada, dicha organización deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos para las apelaciones estándar

- Para apelaciones estándar, la organización revisora deberá dar una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es para un medicamento que aún no ha recibido. Si está solicitando que le reembolsemos por un medicamento que ya compró, la organización revisora debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización revisora independiente le comunica su respuesta.

Para apelaciones aceleradas:

- **Si la organización revisora independiente acepta una parte de su solicitud o su totalidad**, debemos proporcionarle la cobertura para el medicamento aprobada por la organización revisión **en un plazo de 24 horas** luego de que recibamos la decisión de la organización revisora.

Para apelaciones estándar:

- **Si la organización revisora independiente acepta una parte de su solicitud o su totalidad**, deberemos **proporcionarle la cobertura para el medicamento** aprobada por la organización revisora **dentro de un plazo de 72 horas** luego de que recibamos la decisión de la organización revisora.
- **Si la organización revisora independiente responde afirmativamente a una parte o la totalidad de la solicitud para reembolsarle** un medicamento que ya compró, deberemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** posteriores a la recepción de la decisión de la organización revisora.

¿Qué sucede si la organización revisora rechaza su apelación?

Si dicha organización rechaza la apelación, ya sea a una parte o a su totalidad, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar la solicitud, o a una parte de ella. (Esto se denomina **ratificar la decisión**. También se le llama **rechazar la apelación**). En este caso, la organización revisora independiente le enviará una carta:

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Explicándole su decisión.
- Notificándole su derecho a una presentar una apelación de Nivel 3 si el monto en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita cumple con un monto mínimo. Si el monto en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita es demasiado bajo, no podrá presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 será definitiva.
- Le indicaremos el monto en dólares que debe disputarse para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: si su caso reúne los requisitos, usted elige si desea continuar con la apelación.

- Existen otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2, en total son cinco niveles de apelación.
- Si desea continuar con la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es atendida por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante. En la sección 10 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitar que cubramos una hospitalización prolongada si usted considera que le han dado el alta antes de tiempo

Cuando sea ingresado en un hospital, tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante la hospitalización cubierta, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted y lo prepararán para el día en que sea dado de alta. Le ayudarán a hacer los arreglos para la atención que usted necesitará luego de recibir el alta.

- El día en que sale del hospital se denomina **fecha de alta**.
- Cuando se decida la fecha de su alta, su médico o el personal del hospital se lo comunicarán.
- Si considera que le dan el alta del hospital muy pronto, solicite una hospitalización más prolongada y dicha solicitud será tomada en consideración.

Sección 8.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare en el que se le informarán sus derechos

Dentro de los siguientes dos días después de ser admitido en el hospital, se le proporcionará un aviso por escrito llamado *Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

personas que tengan Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un trabajador social o un profesional de enfermería), pídselo a un empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para miembros o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

1. Lea este aviso con atención y haga preguntas, si no lo entiende. Le informa acerca de:

- El derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de la hospitalización, según lo haya indicado el médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son dichos servicios, quién los pagará y dónde puede recibirlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión relacionada con su hospitalización.
- Dónde informar sus inquietudes con respecto a la calidad de la atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si usted considera que se le está dando el alta antes de tiempo. Esta es una manera formal y legal de solicitar una prórroga en la fecha de su alta para que podamos cubrir su atención hospitalaria durante más tiempo.

2. Se le solicitará que firme el aviso por escrito para dar acuse de recibo y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá a usted, o a la persona que le representa, que firme el aviso.
- Su firma en el aviso *únicamente* demuestra que ha recibido la información acerca de sus derechos. El aviso no indica la fecha del alta. Su firma en el aviso **no significa** que esté de acuerdo con una fecha de alta.

3. Conserve una copia del aviso para que tenga a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud con respecto a la calidad de la atención) si fuera necesario.

- Si firma el aviso en un plazo mayor a dos días antes del alta del hospital, recibirá una copia adicional antes de que esta sea programada.
- Para ver este aviso con anticipación, usted puede llamar a Servicios para 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 acceder al aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

Sección 8.2

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para modificar su fecha de alta del hospital

Si desea solicitar que cubramos los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados por un período mayor, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar dicha solicitud. Antes de comenzar, debe comprender lo que necesita hacer y cuáles son los plazos para hacerlo.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita:** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para miembros. O llame al Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud, una organización gubernamental que proporciona asistencia personalizada.

Durante la apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad analiza su apelación. Esta verifica que la fecha de alta programada sea adecuada para usted desde el punto de vista médico.

La **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** consiste en un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y mejorar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta hospitalaria para estas personas. Estos expertos no forman parte del plan.

Paso 1: Contacte a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria. Deberá actuar con prontitud.

¿Cómo puedo contactar a esta organización?

- En el aviso escrito que usted recibió (*Un mensaje importante de Medicare acerca de sus derechos*) se le dice cómo contactar a esta organización. O consulte el nombre, la dirección y el número telefónico de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el capítulo 2.

Actúe con prontitud:

- Para presentar su apelación, deberá contactar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *antes* de dejar el hospital y **no más tarde de la medianoche del día de su alta.**
 - **Si cumple con este plazo,** se le permitirá permanecer en el hospital *después* de su fecha de alta *sin necesidad de pagar su estancia* mientras espera la decisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.
 - **Si no cumple con este plazo** y decide permanecer en el hospital incluso después de su fecha de alta programada, *es posible que usted deba pagar todos los costos* de la atención hospitalaria que reciba luego de dicha fecha.
- Si deja pasar el plazo para contactar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, y de igual manera desea presentar una apelación, deberá presentarla directamente al plan. Consulte la sección 8.4 para obtener más detalles sobre esta otra manera de presentar su apelación.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se pondrá en contacto con nosotros. Antes del mediodía del día

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

después de que nos contacten, le enviaremos un **Aviso detallado sobre el alta**. En este aviso se le proporciona la fecha de alta programada y se le explica en detalle las razones por las que el médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (adecuado desde el punto de vista médico) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Para ver un ejemplo del Aviso detallado de alta puede llamar a Servicios para 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 acceder al aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente del caso.

- Los profesionales de la salud de la Organización para la Mejora de la Calidad (los evaluadores) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué considera que la cobertura de los servicios debería continuar. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo, si lo desea.
- Los evaluadores también revisarán su información médica, hablarán con el médico y analizarán la información que el hospital y nosotros les proporcionemos.
- Antes del mediodía del día después de que los evaluadores nos informen sobre su apelación, usted recibirá un aviso por escrito, de nuestra parte, en el que se le informará su fecha de alta programada. Este aviso también explica detenidamente las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (adecuado desde el punto de vista médico) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Paso 3: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dará respuesta a la apelación, al término del día siguiente de reunir toda la información necesaria.

¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?

- Si la organización revisora responde *afirmativamente*, **debemos continuar proporcionándole los servicios hospitalarios cubiertos, en tanto estos se consideren necesarios desde el punto de vista médico.**
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos, como deducibles o copagos, si corresponde. Además, podrán aplicarse limitaciones a los servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la respuesta es negativa?

- Si la organización revisora *rechaza* su apelación, significa que consideran que su fecha de alta programada es adecuada desde el punto de vista médico. Si esto sucede, **nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios terminará** al mediodía del *día siguiente* a que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé respuesta a su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Si la organización revisora responde *negativamente* a la apelación y usted decide permanecer en el hospital, entonces **deberá pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba a partir del mediodía del día siguiente en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé respuesta a la apelación.

Paso 4: Si la respuesta a la apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió *negativamente* a la apelación y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta programada, entonces podrá presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que está pasando al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

Sección 8.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para modificar su fecha de alta del hospital
--------------------	--

En la apelación de Nivel 2, usted le solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise nuevamente la decisión que tomó en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza la apelación de Nivel 2, usted deberá pagar el costo total de la hospitalización posterior a la fecha de alta programada.

Paso 1: Contacte nuevamente a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una nueva revisión.

- Usted deberá solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya *rechazado* su apelación de Nivel 1. Usted podrá solicitar esta revisión únicamente si permaneció en el hospital después de la fecha en que finalizó su cobertura para la atención.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una segunda revisión del caso.

- Los evaluadores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario a partir de la recepción de la solicitud de apelación de Nivel 2, los evaluadores tomarán una decisión sobre la apelación y le informarán dicha decisión.

Si la organización revisora responde afirmativamente:

- **Deberemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria recibida desde el mediodía del día posterior a la fecha en que su primera apelación fue rechazada por la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. **Deberemos seguir proporcionándole cobertura para su atención hospitalaria como paciente internado mientras sea necesario desde el punto de vista médico.**

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Usted deberá continuar pagando su parte de los gastos y es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura.

Si la organización revisora responde de forma negativa:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron sobre la apelación de Nivel 1.
- En el aviso por escrito que reciba se le explicará lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, usted deberá decidir si desea continuar con la apelación y pasar al Nivel 3.

- Existen otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2, en total son cinco niveles de apelación. Si desea presentar una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso escrito que recibió después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es atendida por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante. En la sección 10 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8.4	¿Qué sucede si deja pasar el plazo para presentar su apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital?
--------------------	--

Término legal

Una revisión acelerada (o apelación acelerada) también se denomina apelación expedita .
--

Podrá presentar su apelación ante nosotros

Como se explicó anteriormente, debe actuar con prontitud para comenzar con la apelación de Nivel 1 referente a la fecha de alta del hospital. Si deja pasar el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, existe otra forma para presentar la apelación.

Si usted usa esta otra forma para presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alternativa* de Nivel 1

Paso 1: Contáctenos y pida una revisión acelerada.

- **Solicite una revisión acelerada.** Esto significa que nos solicita que le demos una respuesta usando los plazos acelerados en lugar de los plazos estándar. El capítulo 2 contiene la información de contacto.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 2: Hacemos una revisión acelerada de su fecha de alta programada y revisamos si fue adecuada desde el punto de vista médico.

- En esta revisión, analizaremos toda la información relacionada con su hospitalización. Verificaremos si la fecha de alta programada era adecuada desde el punto de vista médico. Revisaremos también si la decisión acerca de la fecha en la que usted debe dejar el hospital fue justa y cumplió todas las reglas.

Paso 3: Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas luego de que usted solicite una revisión acelerada.

- **Si aceptamos su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted en que debe permanecer en el hospital después de la fecha de alta. Seguiremos proporcionándole servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados mientras sean necesarios desde el punto de vista médico. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos por la atención que usted haya recibido desde la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría. Aún deberá pagar su parte de los costos y existe la posibilidad de que se apliquen limitaciones a la cobertura.
- **Si rechazamos su apelación**, significa que la fecha de alta programada para usted era adecuada desde el punto de vista médico. Nuestra cobertura de servicios hospitalarios para pacientes internados termina el día en que acordamos.
 - Si permaneció en el hospital *después* de la fecha de alta programada, **deberá pagar el costo total** de la atención hospitalaria que recibió a partir de la fecha de alta programada.

Paso 4: Si respondemos *negativamente* a la apelación, el caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativa* de Nivel 2

Término legal
El nombre formal de la organización revisora Independiente es Entidad Revisora Independiente (Independent Review Entity, IRE) . En ocasiones se la denomina IRE .

La **organización revisora independiente** es una **organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y tampoco es una agencia gubernamental. Dicha organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debe rectificarse. Medicare, por su parte, supervisa su labor.

Paso 1: Enviaremos el caso automáticamente a la organización revisora independiente.

- Debemos enviar la información a la organización revisora independiente para la apelación de Nivel 2 dentro de 24 horas a partir del momento en que le informamos el rechazo de la primera apelación. Si cree que no estamos cumpliendo con este u otros

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

plazos, puede presentar un reclamo. En la sección 11 de este capítulo, se explica cómo presentar un reclamo.

Paso 2: La organización revisora independiente lleva a cabo una revisión acelerada de su apelación. Los evaluadores le proporcionarán una respuesta dentro de las 72 horas.

- Los evaluadores de la organización revisora independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con la apelación de su alta hospitalaria.
- **Si esta organización *acepta* su apelación**, entonces deberemos (pagarle a usted) nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que usted haya recibido desde la fecha de su alta programada. También deberemos continuar con la cobertura del plan de sus servicios hospitalarios para pacientes internados, mientras sea necesario desde el punto de vista médico. Usted deberá continuar pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones en la cobertura, esto limitará el monto que le reembolsaremos o el tiempo durante el cual podremos continuar cubriendo los servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación**, significa que coinciden con nosotros en que su fecha de alta programada del hospital fue adecuada desde el punto de vista médico.
 - En el aviso por escrito que reciba de la organización revisora independiente se le indicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3, que es gestionada por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante.

Paso 3: Si la organización revisora independiente rechaza la apelación, usted decide si desea continuar con otra apelación.

- Existen otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2, en total son cinco niveles de apelación. Si los evaluadores responden negativamente a la apelación de Nivel 2, usted decide si acepta dicha decisión o si continúa con la apelación de Nivel 3.
- En la sección 10 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**SECCIÓN 9 Cómo solicitar que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura finaliza antes de tiempo**

Sección 9.1 *Esta sección solo corresponde a tres servicios:*
Servicios de atención médica domiciliaria, atención médica en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF)

Cuando usted reciba la cobertura de **servicios de atención médica domiciliaria, atención de enfermería especializada o atención en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF)**, tiene derecho a continuar recibiendo sus servicios para ese tipo de atención siempre que dicha atención sea necesaria para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Cuando decidamos que es momento de suspender cualquiera de los tres tipos de atención que recibe, deberemos avisarle con anticipación. Cuando la cobertura para ese tipo de atención termine, *dejaremos de pagarla*.

Si usted cree que es demasiado pronto para que finalicemos la cobertura de su atención, **puede apelar nuestra decisión**. En esta sección se le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 9.2 Le informaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura

Término legal

Aviso de No cobertura de Medicare. Le explicaremos cómo puede solicitar una **apelación acelerada**. Solicitar una apelación acelerada es una forma legal y formal de pedir un cambio en nuestra decisión de cobertura acerca de cuándo suspender su atención.

- 1. Le notificaremos por escrito** cuando nuestro plan deje de cubrir su atención con al menos dos días de anticipación. En dicho aviso, se le informa:
 - La fecha en la que dejaremos de cubrir su atención.
 - Cómo solicitar una apelación acelerada para solicitar que continuemos con la cobertura de su atención médica durante un período más prolongado.
- 2. Se le pedirá a usted o alguien que actúe en su representación que firme el aviso por escrito como acuse de recibo.** Su firma en el aviso *únicamente* confirma que recibió la información acerca de la fecha de finalización de la cobertura. En otras palabras, **firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de suspender la atención.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período prolongado**

Si desea solicitarnos que cubramos su atención durante un tiempo prolongado, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar dicha solicitud. Antes de comenzar, debe comprender lo que necesita hacer y cuáles son los plazos para hacerlo.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita:** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para miembros. O llame al Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud, una organización gubernamental que proporciona asistencia personalizada.

Durante la apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisará dicha apelación. Esta decide si la fecha de finalización de su atención es adecuada desde el punto de vista médico.

Paso 1: Presente la apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una apelación acelerada. Deberá actuar con prontitud.

¿Cómo puedo contactar a esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*), se le indica cómo comunicarse con dicha organización. (O consulte 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 con prontitud:

- Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para comenzar con la apelación **antes del mediodía del día anterior de la fecha de entrada en vigor** del *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si deja pasar el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y aun desea presentar una apelación, deberá presentarla directamente ante nosotros. Consulte la sección 9.5 para obtener más detalles sobre esta otra manera de presentar su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente del caso.

Término legal

Explicación detallada de no cobertura. Aviso en el que se proporcionan detalles sobre los motivos para finalizar la cobertura.

¿Qué sucede durante la revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la Mejora de la Calidad (los evaluadores) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debe continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo, si lo desea.
- La organización revisora también analizará su información médica, hablará con el médico y revisará la información que el plan les haya proporcionado.
- Antes de que termine el día en el que los evaluadores nos informen sobre su apelación, usted recibirá un **Aviso detallado de no cobertura** de nuestra parte en el que se explicarán con detenimiento nuestras razones para finalizar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Al cabo de un día después de obtener la información necesaria, los evaluadores le informarán su decisión.

¿Qué sucede si los evaluadores responden afirmativamente?

- Si los evaluadores responden *afirmativamente* a la apelación, entonces **deberemos seguir proporcionándole los servicios cubiertos mientras se considere necesario desde el punto de vista médico.**
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos, como deducibles o copagos, si corresponde. Existe la posibilidad de que se apliquen limitaciones a sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si los evaluadores responden negativamente?

- Si los evaluadores responden *negativamente*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le comunicamos.**
- Si decide continuar recibiendo los servicios de atención médica domiciliaria, la atención en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en que la cobertura termine, entonces **deberá pagar el costo total** de dicha atención por cuenta propia.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 4: Si la respuesta a la apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si los evaluadores responden *negativamente* a su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo atención luego de que haya finalizado la cobertura, usted puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 9.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período prolongado
--------------------	---

En la apelación de Nivel 2, usted le solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise nuevamente la decisión que tomó en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de los servicios de atención médica domiciliaria, de atención médica en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría.

Paso 1: Contacte nuevamente a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una nueva revisión.

- Usted deberá solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días** después del día en el que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya *rechazado* su apelación de Nivel 1. Podrá solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo atención médica después de la fecha en que finalizó la cobertura para la misma.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una segunda revisión del caso.

- Los evaluadores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días posteriores a la recepción de la solicitud de apelación, los evaluadores tomarán una decisión con respecto a la apelación y se la comunicarán.

¿Qué sucede si la organización revisora responde afirmativamente?

- **Deberemos reembolsarle** su parte de los costos de la atención que usted haya recibido desde la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría. **Deberemos continuar proporcionándole cobertura para** su atención mientras sea necesario desde el punto de vista médico.
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones a la cobertura.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

¿Qué sucede si la organización revisora responde negativamente?

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada sobre la apelación de Nivel 1.
- En el aviso por escrito que reciba se le explicará lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. En él se le darán detalles acerca de cómo continuar con el siguiente nivel de apelación, el cual es atendido por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, usted deberá decidir si desea continuar con la apelación.

- Existen otros tres niveles de apelación después del Nivel 2, lo que hace un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar con la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es atendida por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante. En la sección 10 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 9.5	¿Qué sucede si deja pasar el plazo para presentar la apelación de Nivel 1?
--------------------	---

Podrá presentar su apelación ante nosotros

Como se explicó anteriormente, deberá comunicarse con rapidez con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad a fin de iniciar la primera apelación (en un plazo de un día o dos, como máximo). Si deja pasar el plazo para comunicarse con esta organización, existe otra forma de presentar la apelación. Si usted usa esta otra forma para presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes.*

Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alternativa* de Nivel 1

Término legal
Una revisión acelerada (o apelación acelerada) también se denomina apelación expedita.

Paso 1: Contáctenos y pida una revisión acelerada.

- **Solicite una revisión acelerada.** Esto significa que nos solicita que le demos una respuesta usando los plazos acelerados en lugar de los plazos estándar. El capítulo 2 contiene la información de contacto.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Paso 2: Llevamos a cabo una revisión rápida de la decisión que tomamos con respecto a la fecha de finalización de la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, analizaremos nuevamente toda la información sobre su caso. También verificaremos si cumplimos con todas las reglas cuando establecimos la fecha de finalización de la cobertura del plan para los servicios que estaba recibiendo.

Paso 3: Le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas luego de que usted solicite una revisión acelerada.

- **Si respondemos afirmativamente a la apelación,** significa que estamos de acuerdo en que necesita los servicios por más tiempo y seguiremos proporcionándole los servicios cubiertos, mientras sean necesarios desde el punto de vista médico. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos por la atención que usted haya recibido desde la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría. Aún deberá pagar su parte de los costos y existe la posibilidad de que se apliquen limitaciones a la cobertura.
- **Si rechazamos su apelación,** su cobertura finalizará en la fecha que le comunicamos y dejaremos de pagar cualquier parte de los costos a partir de entonces.
- Si usted continuó recibiendo servicios de atención médica domiciliaria, en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *luego* de la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría, **usted deberá pagar el costo total** de dicha atención.

Paso 4: Si respondemos *negativamente* a la apelación acelerada, el caso pasará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

Término legal
El nombre formal de la organización revisora Independiente es Entidad Revisora Independiente (Independent Review Entity, IRE) . En ocasiones se la denomina IRE .

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativa* de Nivel 2

Durante la apelación de Nivel 2, la **organización revisora independiente** analiza la decisión que tomamos cuando rechazamos su apelación acelerada. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos se debe rectificar. **La organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y tampoco es una agencia gubernamental. Esta es una compañía elegida por Medicare para

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

desempeñar la labor de organización revisora independiente. Medicare, por su parte, supervisa su labor.

Paso 1: Enviaremos el caso automáticamente a la organización revisora independiente.

- Debemos enviar la información a la organización revisora independiente para la apelación de Nivel 2 dentro de 24 horas a partir del momento en que le informamos el rechazo de la primera apelación. Si cree que no estamos cumpliendo con este u otros plazos, puede presentar un reclamo. En la sección 11 de este capítulo, se explica cómo presentar un reclamo.

Paso 2: La organización revisora independiente lleva a cabo una revisión acelerada de su apelación. Los evaluadores le proporcionarán una respuesta dentro de las 72 horas.

- Los evaluadores de la organización revisora independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización responde *afirmativamente a la apelación***, deberemos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que usted haya recibido desde la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría. Asimismo, deberemos continuar cubriendo dicha atención, mientras sea necesario desde el punto de vista médico. Usted deberá continuar pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones de cobertura, es posible que estas limiten el monto que le reembolsemos o el tiempo durante el que podremos seguir cubriendo sus servicios.
- **Si dicha organización responde *negativamente a la apelación***, significa que coinciden con la decisión tomada por el plan ante la primera apelación y no la rectificará.
- En el aviso por escrito que reciba de la organización revisora independiente se le informará qué puede hacer si desea continuar con una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la organización revisora independiente responde negativamente a su apelación, usted decide si desea continuar con la apelación.

- Existen otros tres niveles de apelación después del Nivel 2, lo que hace un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar con la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- En el Nivel 3, la apelación es revisada por un juez de derecho administrativo o un abogado litigante. En la sección 10 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 o niveles posteriores****Sección 10.1 Apelación de Niveles 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos**

Esta sección podría ser de su interés si presentó una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el monto del artículo o servicio médico, por el cual apeló, cumple con un monto en dólares determinado, podrá avanzar a niveles de apelación adicionales. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, usted no podrá presentar más apelaciones. En la respuesta por escrito que recibirá de la apelación de Nivel 2 se le explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan de manera muy similar. Estas son las personas que se encargan de revisar la apelación en cada uno de esos niveles.

Apelación de Nivel 3 Un juez de derecho administrativo o un abogado litigante que trabaja para el gobierno federal revisará la apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez de derecho administrativo o el abogado litigante responde afirmativamente a su apelación, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.** A diferencia de una decisión del Nivel 2, nosotros tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted. Si decidimos apelar, esto continuará con una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, deberemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del juez de derecho administrativo o del abogado litigante.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 junto con los documentos correspondientes. Es posible que esperemos la decisión a la apelación de Nivel 4 antes de autorizarle o proporcionarle la atención médica en disputa.
- **Si el juez de derecho administrativo o abogado litigante responde negativamente a la apelación, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.**
 - Si usted decide aceptar la decisión de rechazo a la apelación, el proceso de apelaciones habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, puede avanzar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que recibirá le indicará qué hacer para pasar a una apelación de Nivel 4.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Apelación de Nivel 4: El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si responde afirmativamente a la apelación, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable a su apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.** A diferencia de una decisión del Nivel 2, nosotros tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted. Nosotros decidiremos si apelamos esta decisión en el Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, deberemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si usted decide aceptar la decisión de rechazo a la apelación, el proceso de apelaciones habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, podrá continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde negativamente a la apelación, el aviso que recibirá le informará si el reglamento le permite continuar con una apelación en el Nivel 5 y cómo continuar con esta.

Apelación de Nivel 5 Un juez del **Juzgado federal de distrito** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No existen niveles de apelación adicionales al Juzgado federal de distrito.

Sección 10.2 Apelación de Niveles 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección podría ser de su interés si presentó una apelación de Nivel 1 y de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor del medicamento por el cual apeló alcanza un monto en dólares determinado, podrá avanzar a niveles de apelación adicionales. Si el monto en dólares es menor, usted no podrá presentar más apelaciones. En la respuesta por escrito que recibirá de la apelación de Nivel 2, se le explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

En la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan de manera muy similar. Estas son las personas que se encargan de revisar la apelación en cada uno de esos niveles.

Apelación de Nivel 3 Un juez de derecho administrativo o un abogado litigante que trabaja para el gobierno federal revisará la apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones habrá finalizado.** Debemos autorizar o proporcionarle la cobertura para el medicamento aprobado por el juez de derecho administrativo o abogado litigante **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago en un plazo no mayor a 30 días calendario** luego de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si usted decide aceptar la decisión de rechazo a la apelación, el proceso de apelaciones habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, puede avanzar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que recibirá le indicará qué hacer para pasar a 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 forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones habrá finalizado.** Debemos autorizar o proporcionarle la cobertura para el medicamento aprobado por el Consejo **en un plazo de 72 horas (24 horas para el caso de las apelaciones aceleradas) o realizar el pago en un plazo no mayor a 30 días calendario** luego de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si usted decide aceptar la decisión de rechazo a la apelación, el proceso de apelaciones habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, podrá continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo responde negativamente a la apelación o rechaza la solicitud de revisión de la apelación, el aviso le informará si el reglamento le permite continuar con una apelación en el Nivel 5. Además, le indicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer a continuación si decide continuar con su apelación.

Apelación de Nivel 5 Un juez del **Juzgado federal de distrito** revisará su apelación.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Un juez revisará toda la información y decidirá *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No existen niveles de apelación adicionales al Juzgado federal de distrito.

SECCIÓN 11 **Cómo presentar un reclamo sobre la calidad de la atención médica, los tiempos de espera, el servicio de atención al cliente y otras inquietudes**

Sección 11.1 **¿Qué tipo de problemas se resuelven mediante el proceso de reclamo?**

El proceso de reclamo se usa *únicamente* para determinados tipos de problemas. Entre ellos se encuentran problemas relacionados con la calidad de la atención médica, los tiempos de espera y el servicio de atención al cliente. Estos son algunos ejemplos de los tipos de problemas que se manejan mediante el proceso de reclamo.

Reclamo	Ejemplo
Calidad de la atención médica	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido, incluida la atención hospitalaria?
Respeto a la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien incumplió su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, mal servicio de atención al cliente u otros comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien fue descortés o le faltó al respeto? • ¿Está disconforme con nuestros Servicios para miembros? • ¿Siente que lo están presionando para que abandone el plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene problemas para concertar una cita? o ¿tiene que esperar demasiado para obtenerla? • ¿Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud le han hecho esperar mucho? ¿Alguien de nuestro Departamento de Servicios para Miembros u otro personal del plan le han hecho esperar demasiado? <ul style="list-style-type: none"> ○ Algunos ejemplos incluyen esperar demasiado en el teléfono, en la sala de reconocimiento médico o para obtener una receta.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de la clínica, hospital o consultorio médico?

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

Reclamo	Ejemplo
Información proporcionada por nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No le proporcionamos el aviso necesario? • ¿Es difícil comprender nuestra información escrita?
Puntualidad (Todos estos tipos de reclamos se relacionan con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones respecto a las decisiones de cobertura y apelaciones)	<p>No obstante, si nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y considera que nuestra respuesta no es lo suficientemente rápida, puede presentar un reclamo con respecto a nuestra tardanza. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted nos solicitó una decisión de cobertura acelerada o una apelación acelerada y nosotros respondimos de forma negativa; puede presentar un reclamo. • Considera que no estamos cumpliendo con los plazos para las decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar un reclamo. • Si considera que no cumplimos con los plazos para cubrir o reembolsarle el costo de ciertos artículos, servicios o medicamentos que se aprobaron, puede presentar un reclamo. • Considera que no hemos cumplido con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización revisora independiente; puede presentar un reclamo.

Sección 11.2 Cómo presentar un reclamo

Términos legales

- Un **reclamo** también se denomina **queja formal**.
- **Hacer un reclamo** también se conoce como **presentar una queja formal**.
- Otra manera de decir **utilizar el proceso de reclamos** es **utilizar el proceso para presentar una queja formal**.
- Un **reclamo acelerado** también se denomina una **queja formal expedita**.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)**Sección 11.3 Paso a paso: Cómo presentar un reclamo****Paso 1: Comuníquese con nosotros a la brevedad, ya sea por teléfono o por escrito.**

- **Por lo general, el primer paso consiste en llamar a Servicios para miembros.** Si hay algo más que usted deba hacer, se lo informarán desde Servicios para miembros.
- **Si no desea llamar, o llamó y no quedó satisfecho, puede presentar un reclamo por escrito y enviárnoslo.** Si presenta el reclamo por escrito, nosotros le responderemos por escrito.
- El **plazo** para presentar un reclamo es de 60 días calendario desde el momento en el que tuvo el problema por el que desea presentar un reclamo.

Paso 2: Analizamos el reclamo y le otorgamos nuestra respuesta.

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama por un reclamo, es posible que le respondamos en esa misma llamada.
- **La mayoría de los reclamos reciben una respuesta en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es en su beneficio, o si usted solicita más tiempo, podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales (44 días calendario en total) para responder a su reclamo. Si decidimos usar días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- **Si presenta un reclamo debido a que rechazamos su solicitud de decisión de cobertura acelerada o una apelación acelerada, le otorgaremos automáticamente un reclamo acelerado.** Si cuenta con un reclamo acelerado, significa que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no aceptamos** una parte de su reclamo o la totalidad, o si no asumimos la responsabilidad del problema motivo de su reclamo, le informaremos los motivos en nuestra respuesta.

Sección 11.4 También puede presentar reclamos sobre la calidad de la atención médica ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Cuando el reclamo sea relacionado con la *calidad de la atención*, también cuenta con otras dos opciones:

- **Puede presentar su reclamo directamente ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.** La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en la atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y mejorar la atención brindada a los pacientes de Medicare. El capítulo 2 contiene la información de contacto.

Capítulo 9 Qué hacer si tiene un problema o un reclamo (decisiones sobre la cobertura, apelaciones o reclamos)

- Puede presentar su reclamo ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y ante nosotros al mismo tiempo.

Sección 11.5 También puede informar a Medicare sobre su reclamo

Puede presentar un reclamo sobre *Prominence Dual HMO-DSNP* directamente a Medicare. Para presentar un reclamo ante Medicare, diríjase a:

www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

PROBLEMAS CON RESPECTO A SUS BENEFICIOS DE MEDICAID

SECCIÓN 12 Cómo manejar los problemas relacionados con sus beneficios de Medicaid

En el caso de problemas con sus beneficios de Medicaid, comuníquese con la Agencia para la Administración de la Atención Médica de la Florida para analizar su problema o pregunta. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-877-711-3662, TDD 1-866-467-4970, de lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.; y los viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Esta llamada es gratuita.

Encontrará información de contacto adicional en el Capítulo 2: Números telefónicos y recursos importantes.

CAPÍTULO 10:

Cómo finalizar su afiliación al plan

SECCIÓN 1 Introducción a la finalización de su afiliación a nuestro plan

La finalización de su afiliación a *Prominence Dual HMO-DSNP* puede ser **voluntaria** (por su propia elección) o **involuntaria** (no por su propia elección):

- Puede abandonar el plan porque decidió que *desea* hacerlo. Las secciones 2 y 3 proporcionan información sobre cómo terminar su afiliación de forma voluntaria.
- También existen ciertas situaciones en las que usted no decide darse de baja, pero nos vemos obligados a finalizar su afiliación. En la sección 5 se mencionan las situaciones en las que debemos terminar su afiliación.

Si usted abandona el plan, nosotros deberemos continuar proporcionándole atención médica y medicamentos recetados, y usted continuará pagando sus costos compartidos hasta que finalice su afiliación.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?

Sección 2.1 Es posible que finalicemos su afiliación porque cuenta con Medicare y Medicaid
--

La mayoría de las personas con Medicare pueden finalizar su afiliación al plan únicamente en determinados períodos del año. Debido a que cuenta con cobertura de Medicaid, puede finalizar su afiliación a nuestro plan o cambiarse a un plan diferente una vez durante cada uno de los siguientes Períodos especiales de inscripción:

- Enero a marzo.
- Abril a junio.
- Julio a septiembre.

Si se unió a nuestro plan durante uno de estos períodos, deberá esperar el siguiente período para finalizar su afiliación o cambiarse a un plan diferente. No puede usar este Período especial de inscripción para finalizar su afiliación a nuestro plan entre octubre y diciembre. Sin embargo, todas las personas con Medicare pueden realizar cambios durante el Período de inscripción anual del 15 de octubre al 7 de diciembre. En la sección 2.2, se le brinda más información sobre el Período de inscripción anual.

- Elija cualquiera de los siguientes tipos de planes de Medicare:
 - Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados.
 - Original Medicare *con* un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare
 - Original Medicare sin un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare.

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

- Si elige esta opción, Medicare podría inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar en la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y se queda sin una cobertura acreditable para medicamentos recetados durante un período continuado de 63 días o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si más adelante se une a un plan de medicamentos de Medicare.

Comuníquese con la oficina de Medicaid de su estado para conocer las opciones de su plan de Medicaid a los números telefónicos que se encuentran en la sección 6, del capítulo 2, de este documento.

- **¿Cuándo finalizará su afiliación?** Por lo general, su afiliación finalizará el primer día del mes posterior al que recibamos su solicitud de cambio de plan. La inscripción en su nuevo plan también comenzará ese día.

Sección 2.2	Puede finalizar su afiliación durante el Período de inscripción anual
--------------------	--

Puede finalizar su afiliación a nuestro plan durante el **Período de inscripción anual**, (también conocido como Período de inscripción abierta anual). Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y tome una decisión referente a la cobertura para el próximo año.

- El **Período de inscripción anual** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Puede optar por conservar la cobertura actual o realizar cambios en la misma para el próximo año.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, 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 independiente para medicamentos recetados de Medicare
 -
 - Original Medicare *sin* un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare.
- **Su afiliación a nuestro plan finalizará** cuando comience la cobertura de su plan nuevo el 1 de enero.

Si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los medicamentos recetados: Si se cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare, Medicare podrá inscribirle en un plan de medicamentos a menos que usted haya optado por no participar en la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y se mantiene sin una cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

consecutivos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se une más adelante a un plan de medicamentos de Medicare.

Sección 2.3	Usted puede finalizar su afiliación durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage
--------------------	--

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio a su cobertura de salud durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo.
- **Durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** usted puede:
 - Cambiarse a otro plan de Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos recetados.
 - Cancelar la inscripción del plan y obtener una cobertura por medio de Original Medicare. Si decide cambiarse a Original Medicare durante este período, también puede unirse a un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare en ese momento.
- **Su afiliación finalizará** el primer día del mes siguiente al que se inscribió en un plan Medicare Advantage diferente o a que recibamos su solicitud de cambiar a Original Medicare. Si también opta por inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su afiliación en el plan de medicamentos iniciará el primer día del mes posterior a la fecha en la que el plan recibe la solicitud de inscripción.

Sección 2.4	En determinadas situaciones, puede finalizar su afiliación durante el Período especial de inscripción
--------------------	--

En determinados casos, puede ser elegible para finalizar su afiliación en otros períodos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Es posible que sea elegible para finalizar la afiliación durante un Período especial de inscripción si cualquiera de las siguientes situaciones se aplica a su caso. Estos son solo ejemplos, para consultar la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):

- Por lo general, cuando usted se haya mudado.
- Si cuenta con Medicaid.
- Si es elegible para recibir "Ayuda Adicional" para pagar sus medicamentos recetados de Medicare.
- Si infringimos el contrato con usted.

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

- Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de ancianos o un hospital de cuidados a largo plazo (LTC).
- **Los períodos de inscripción varían** según su situación.
- **Para averiguar si es elegible para un Período de inscripción especial**, comuníquese con 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. Si es elegible para finalizar su afiliación debido a una situación especial, podrá optar por cambiar tanto la cobertura de salud como la cobertura de medicamentos recetados de Medicare. Puede elegir entre las siguientes opciones:
- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados.
- Original Medicare *con* un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare

O

- Original Medicare *sin* un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y se mantiene sin una cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días consecutivos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se une más adelante a un plan de medicamentos de Medicare.

Si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar los medicamentos recetados: Si se cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare, Medicare podrá inscribirle en un plan de medicamentos a menos que usted haya optado por no participar en la inscripción automática.

Por lo general, su afiliación finalizará el primer día del mes siguiente al que se recibe su solicitud para cambiar de plan.

Nota: En las secciones 2.1 y 2.2, se le brinda más información sobre el Período especial de inscripción para personas con Medicaid y Ayuda Adicional.

Sección 2.5 ¿Dónde puede obtener información adicional con respecto a cuándo puede finalizar su afiliación?

Si tiene alguna pregunta acerca de cómo finalizar su afiliación, puede hacer lo siguiente:

- **Llamar a Servicios para miembros.**
- Buscar la información en el manual *Medicare y usted 2024*.
- Comunicarse con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?

La siguiente tabla le explica cómo deberá finalizar la afiliación al plan.

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	<ul style="list-style-type: none"> • Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare. Su cobertura nueva comenzará el primer día del mes siguiente. • Cuando comience la cobertura de su plan nuevo, su inscripción a <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> se cancelará automáticamente.
Original Medicare <i>con</i> un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare	<ul style="list-style-type: none"> • Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Su cobertura nueva comenzará el primer día del mes siguiente. • Cuando comience la cobertura de su plan nuevo, su inscripción a <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i> se cancelará automáticamente.
<p>Original Medicare <i>sin</i> un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si se cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan independiente para medicamentos recetados de Medicare, Medicare podrá inscribirle en un plan de medicamentos a menos que usted haya optado por no participar en la inscripción automática. ○ Si cancela la inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y se mantiene sin una cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días consecutivos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se une más adelante a un plan de medicamentos de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción o visite nuestro sitio web para cancelarla en línea. Comuníquese con Servicios para miembros si necesita más información sobre cómo hacerlo. • También puede comunicarse con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y solicitar que cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Cuando comience su cobertura en Original Medicare, se cancelará su inscripción en <i>Prominence Dual HMO-DSNP</i>.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y se mantiene sin una cobertura acreditable para medicamentos recetados durante 63 días consecutivos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se une más adelante a un plan de medicamentos de Medicare.

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

Qué hacer si tiene preguntas

Si tiene preguntas sobre los beneficios de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Adultos Mayores de la Florida al 1-877-787-8999, 771. Pregunte cómo afecta la inscripción en otro plan o el regreso a Original Medicare a su cobertura de Medicaid.

SECCIÓN 4 Hasta que finalice su afiliación, usted deberá seguir recibiendo artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su afiliación a *Prominence Dual HMO-DSNP* y comience su nueva cobertura de Medicare y Medicaid, deberá seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- Continúe utilizando nuestros proveedores de la red para recibir atención médica.
- Continúe utilizando nuestras farmacias o el servicio de pedidos por correo de la red para surtir sus recetas.
- Si usted está hospitalizado el día en el que finaliza su afiliación, nuestro plan cubrirá dicha hospitalización hasta que sea dado de alta (incluso si es dado de alta después del inicio de su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 *Prominence Dual HMO-DSN* debe finalizar su afiliación al plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos terminar su afiliación al plan?
--

Prominence Dual HMO-DSN debe finalizar su afiliación al plan si se presenta cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya no cuenta con la Parte A ni la Parte B de Medicare.
- Si usted deja de ser elegible para Medicaid. Como se indica en la sección 2.1 del capítulo 1, nuestro plan es para personas que son elegibles tanto para Medicare como Medicaid.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
 - Si está fuera de nuestra área de servicio por más de seis meses. Si se muda o se va de viaje durante un largo tiempo, llame a Servicios para miembros para averiguar si el lugar al que se mudará o que visitará se encuentra en el área de nuestro plan.
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano estadounidense o no cuenta con una residencia legal en los Estados Unidos.

Capítulo 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

- Si miente o nos oculta información sobre algún otro seguro que tenga y que le proporcione cobertura para medicamentos recetados.
- Si al inscribirse con nosotros intencionalmente nos proporciona información incorrecta y dicha información afecta su elegibilidad para el plan. No podemos obligarlo a que abandone el plan por este motivo, a menos que obtengamos la autorización de Medicare primero.
- Si continuamente exhibe un comportamiento conflictivo que nos dificulte proporcionarle atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. No podemos obligarlo a que abandone el plan por este motivo, a menos que obtengamos la autorización de Medicare primero.
- Si usted permite que alguien más use su tarjeta de afiliación para obtener atención médica. No podemos obligarlo a que abandone el plan por este motivo, a menos que obtengamos la autorización de Medicare primero.
 - Si damos por finalizada su afiliación por este motivo, Medicare puede solicitar que el Inspector General investigue su caso.
- Si no paga las primas del plan durante *2 meses calendario*.
 - Debemos notificarle por escrito que tiene *2 meses calendario* para pagar la prima del plan antes de que finalicemos su afiliación.
- Si se le exige que pague el monto adicional de la Parte D debido a sus ingresos y usted no lo paga, Medicare cancelará su inscripción en el plan.

¿Dónde puede obtener información adicional?

Si tiene preguntas o desea obtener más información acerca de cuándo podemos finalizar su afiliación, llame a Servicios para miembros.

Sección 5.2

No podemos pedirle que abandone nuestro plan por ninguna causa que se relacione con su salud

Prominence Dual HMO-DSN no puede solicitarle que abandone el plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si siente que se le ha pedido que abandone el plan por un motivo relacionado con su salud, llame 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 10 Cómo finalizar su afiliación al plan

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar un reclamo si finalizamos su afiliación al plan

Si finalizamos su afiliación al plan, debemos informarle por escrito nuestros motivos para concluir la misma. De igual manera, debemos explicarle cómo interponer una queja formal o presentar un reclamo respecto a nuestra decisión de terminar dicha afiliación.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

Capítulo 11 Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre las leyes aplicables

La ley principal que se aplica a esta *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley de Seguro Social y las regulaciones creadas por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS, conforme a dicha ley. Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en ciertas circunstancias, las leyes del estado en donde vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se encuentran incluidas ni explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso de no discriminación

La discriminación es contra la ley

Prominence Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, estado de salud o sexo. Prominence Health Plan no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, estado de salud o sexo.

Prominence Health Plan:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:
 - Intérpretes certificados en lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos, por ejemplo, letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos.
- Brinda servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes certificados.
 - Información impresa en otros idiomas.
- No niega, limita ni condiciona la cobertura o la prestación de beneficios a ningún factor relacionado con el estado de salud, incluida la afección médica, enfermedades físicas y mentales, historial de reclamaciones, recepción de atención médica, antecedentes médicos, información genética, prueba de asegurabilidad, incluidas las afecciones que surjan de actos de violencia doméstica o discapacidad.
- No trabaja en la elaboración del plan y sus beneficios con el fin de disuadir significativamente la inscripción de ciertas personas elegibles o de un miembro que desarrolla una enfermedad renal en etapa terminal, después de su afiliación, y que no puede ser dado de baja por ese motivo.
- Prominence Health Plan también emite un Aviso de no discriminación para sus planes de MA a fin de garantizar que los miembros inscritos no sean discriminados durante la prestación de servicios de atención médica, según los beneficios cubiertos en su póliza, por motivos de raza, origen étnico, origen nacional, religión, género, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética o fuente de pago.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para miembros. Si cree que Prominence Health Plan no cumplió con proporcionar dichos servicios o le ha discriminado de otra manera

Capítulo 11 Avisos legales

por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante: Member Services, 1510 Meadow Wood Lane, Reno, NV 89502, 855-969-5882, TTY/TDD: 711, o Fax 775-770-9360. Puede presentar una queja formal en persona, por correo postal o fax. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios para miembros se encuentra a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Dicha queja puede presentarse de forma electrónica por medio del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles disponible en

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. También puede presentarla por correo postal o teléfono a través de la siguiente información:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado de salud, historial de reclamaciones, antecedentes médicos, información genética, prueba de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que proveen planes de Medicare Advantage, como el nuestro, deben respetar 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 contra la Discriminación por Edad de 1975, la Ley para Estadounidenses con Discapacidades, la sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, todas las demás leyes aplicables a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley y reglamento aplicable por cualquier otro motivo.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud sobre la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y de Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697, o llame a la Oficina de Derechos Civiles local. También puede consultar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a la atención, comuníquese con nosotros a Servicios para miembros. Si tiene algún reclamo, por ejemplo, un problema con un acceso para silla de ruedas, Servicios para miembros puede ayudarle.

**SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del
pagador secundario de Medicare**

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no es el pagador principal. Según los reglamentos de los CMS en las secciones 422.108 y 423.462 del Título 42 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR), *Prominence Dual HMO-DSNP*, como una organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría conforme a los reglamentos de los CMS que se indican en las subpartes B a D, parte 411 del Título 42 del CFR. Las reglas establecidas en esta sección sustituyen a todas las leyes estatales.

CAPÍTULO 12:

Definiciones de términos importantes

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

Aparatos ortopédicos y prótesis: los aparatos médicos incluyen, entre otros, férulas para el brazo, la espalda y el cuello; prótesis de extremidades; prótesis oculares y los aparatos necesarios para el reemplazo de una parte o funcionalidad interna del cuerpo, incluidos los insumos para la ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Apelación: una apelación es algo que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura por servicios de atención médica, medicamentos recetados o el pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de suspender los servicios que recibe actualmente.

Área de servicio: un área geográfica donde debe vivir para afiliarse a un plan de salud en particular. En el caso de los planes que limitan a los médicos y hospitales que puede usar, generalmente se refiere al área en la que recibe los servicios preventivos, es decir los que no se consideran de emergencia. Si se muda de forma permanente fuera del área de servicio, el plan debe cancelar su inscripción.

Asistente para servicios de salud en el hogar: una persona que proporciona servicios que no necesitan las habilidades de un/una enfermero/a registrado/a o terapeuta, como ayudar con el cuidado personal (por ejemplo: bañarse, ir al baño, vestirse o realizar los ejercicios prescritos).

Atención en un centro de enfermería especializada (SNF): son los servicios de atención de enfermería especializada y de rehabilitación brindados en forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Algunos ejemplos de atención incluyen terapia física o inyecciones intravenosas que solo pueden ser administradas por un profesional de enfermería o un médico acreditado.

Atención médica de emergencia: servicios cubiertos que son: 1) proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Autorización previa: es una aprobación anticipada para obtener servicios o determinados medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa aparecen señalados en la Tabla de beneficios que se encuentra en el capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa aparecen señalados en el formulario.

Ayuda Adicional: un programa de Medicare o un programa estatal diseñado para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguros.

Bajo indicación médica: el uso de un medicamento que cuenta con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos o que está avalado por determinada bibliografía referencial.

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

Cancelar la suscripción o dar de baja: es el proceso de finalización de la afiliación al plan.

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF): una institución que principalmente proporciona servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, incluida terapia física, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios para patologías del habla y del lenguaje, así como servicios para la evaluación de la seguridad en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que opera exclusivamente con la finalidad de prestar servicios quirúrgicos a pacientes que no requieran hospitalización y cuya estancia prevista en el centro no exceda las 24 horas.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra a Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos recetados: es la cobertura para medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos un monto igual a la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare.

Las personas que cuentan con este tipo de cobertura, cuando se vuelven elegibles para los beneficios de Medicare, por lo general, pueden conservarla sin pagar una penalización si deciden inscribirse en la cobertura para medicamentos recetados de Medicare en el futuro.

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare): es un seguro que ayuda a pagar medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, vacunas, biofármacos y determinados insumos que no son cubiertos por la Parte A ni Parte B de Medicare.

Copago: cantidad que posiblemente tenga que pagar como su parte del costo de un servicio médico o suministro, como una consulta médica, una visita a un hospital como paciente ambulatorio o un medicamento recetado. El copago es un monto fijo, por ejemplo, \$10, en lugar de un porcentaje.

Coseguro: es el monto que debe pagar, reflejado en un porcentaje, por ejemplo, 20 %, como su parte del costo por los servicios o medicamentos recetados después de pagar el deducible.

Costos compartidos estándar: estos son diferentes a los costos compartidos preferidos que se ofrecen en una farmacia de la red.

Costos compartidos preferidos: costos compartidos preferidos hace referencia al monto de costos compartidos más bajo para determinados medicamentos cubiertos de la Parte D en ciertas farmacias de la red.

Costos compartidos: los costos compartidos corresponden a los montos que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios. Dentro de los costos compartidos se incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier monto de deducible que el plan imponga antes de que los servicios o medicamentos sean cubiertos; (2) cualquier monto fijo de copago que el plan requiera al recibir un servicio o medicamento específico; o (3) cualquier

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o un medicamento que el plan requiere al recibir un servicio específico.

Cuidado asistencial: se refiere a la atención personal que brinda un hogar de ancianos, un hospicio u otro establecimiento cuando usted no necesita atención médica especializada o atención de enfermería especializada. El cuidado asistencial proporcionado por personas sin habilidades o capacitación profesional incluye ayuda con actividades de la vida cotidiana como bañarse, vestirse, comer, acostarse o levantarse de la cama o de una silla, desplazarse y usar el baño. También puede incluir el tipo de cuidados para la salud que la mayoría de las personas realiza por sí misma, como ponerse gotas en los ojos. Medicare no paga por el cuidado asistencial.

Deducible: el monto que usted debe pagar por atención médica o medicamentos recetados antes de que nuestro plan pague.

Determinación de cobertura: una decisión con respecto a si un medicamento recetado está cubierto por el plan y el monto que debe pagar por dicho medicamento recetado, si corresponde. Por lo general, si usted lleva una receta a la farmacia y dicha farmacia le dice que el medicamento recetado no está cubierto por su plan, no se trata de una determinación de cobertura. Para solicitar una decisión de cobertura formal, debe llamar o escribir al plan. En este documento, las determinaciones de cobertura se denominan decisiones de cobertura.

Determinación de la organización integrada: una decisión que nuestro plan toma acerca de si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar usted por los artículos o servicios cubiertos. En este documento, las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted, o cualquier persona prudente, que posee conocimientos prácticos y promedios de salud y medicina, considera que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata con el fin de prevenir la pérdida de la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un bebé en desarrollo), la pérdida de una extremidad o de su funcionalidad, o la pérdida o un impedimento grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden incluir una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se está agravando rápidamente.

Equipo médico duradero (DME): determinados equipos médicos que son indicados por su médico con fines terapéuticos. Entre ellos se encuentran andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para diabéticos, bomba de infusión intravenosa (IV), dispositivo generador de voz, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital que son ordenadas por un proveedor para uso en el hogar.

Etapas de cobertura en caso de catástrofes: es la etapa en el beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted, o un tercero calificado que actúa en su nombre, ha gastado \$5,030 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. En esta etapa de pago, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted no debe pagar nada.

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

Etapa de cobertura inicial: es la etapa previa a que el costo total de sus medicamentos, incluidos los montos que usted y el plan han pagado en su nombre, alcance el límite de \$5,030 durante el año.

Evidencia de cobertura (EOC) e información de divulgación: se refiere a este documento, junto con el formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusulas adicionales u otra cobertura opcional seleccionada, en donde se le explique la cobertura, nuestras obligaciones, sus derechos y sus obligaciones como miembro del plan.

Excepción: es un tipo de decisión de cobertura que, de ser aprobada, le permite obtener un medicamento que no está incluido en nuestro formulario (una excepción al formulario) u obtener un medicamento no preferido a un nivel de costos compartidos más bajo (una excepción de niveles). También puede solicitar una excepción si el plan exige que pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que solicita o si el plan limita la cantidad o la dosis del medicamento que solicita, es decir, una excepción al formulario.

Facturación de saldo: cuando un proveedor, como un médico u hospital, le factura a un paciente más del monto de costos compartidos permitido por el plan. Como miembro de *Prominence Dual HMO-DSNP*, usted solo debe pagar los montos de los costos compartidos del plan cuando obtiene los servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores **facturen saldos** o le cobren más del monto de los costos compartidos establecido en el plan.

Farmacia de la red: es una farmacia que tiene un contrato con el plan y en la que los miembros pueden recibir los beneficios para los medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos únicamente si se surten en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no cuenta con un contrato con el plan para coordinar o proporcionar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene de las farmacias fuera de la red no están cubiertos por el plan a menos que se cumplan determinadas condiciones.

Gastos de bolsillo: consulte la definición de costos compartidos que se indicó anteriormente. El requisito de costos compartidos que exige a un miembro pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se denomina requisito de gastos de bolsillo del miembro.

Herramienta de beneficios en tiempo real: es un portal o una aplicación informática en la que los miembros pueden buscar información completa, precisa, oportuna y clínicamente adecuada referente a los beneficios y el formulario específicos del miembro. Esto incluye los montos de costos compartidos, los medicamentos del formulario alternativo que se pueden usar para la misma afección de salud que un medicamento determinado y las restricciones de cobertura (autorización previa, tratamiento escalonado, límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternativos.

Hospicio: un beneficio que proporciona tratamiento especial para un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, el plan, debemos proporcionarle una lista de los centros de

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

cuidados de hospicio ubicados en el área geográfica donde reside. Si elige estos servicios y continúa pagando las primas, sigue siendo un miembro del plan. Puede continuar recibiendo todos los servicios necesarios desde el punto de vista médico, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Hospitalización: una hospitalización es cuando ha sido ingresado formalmente en un hospital para recibir servicios médicos especializados, Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aun así, se le podría considerar como un paciente ambulatorio.

Límite de cobertura inicial: es el límite máximo de cobertura durante la Etapa de cobertura inicial.

Límites de cantidad: es una herramienta de administración diseñada para limitar el uso de medicamentos seleccionados por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites pueden referirse a la cantidad de medicamento cubierto por receta o a un período establecido.

Lista de medicamentos cubiertos (formulario o "lista de medicamentos"): es una lista de los medicamentos recetados cubiertos por el plan.

Medicaid (o asistencia médica): es un programa de colaboración entre el gobierno federal y estatal que ayuda con los gastos médicos de determinadas personas que cuentan con ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían; sin embargo, la mayoría de los costos de atención médica están cubiertos si es elegible tanto para Medicare como Medicaid.

Medicamento de marca: es un medicamento recetado que se fabrica y comercializa por la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingredientes activos que la versión genérica de estos. Sin embargo, los medicamentos genéricos los elaboran y comercializan otras compañías farmacéuticas y, por lo general, no están disponibles sino hasta después de que la patente del medicamento de marca ha expirado.

Medicamento genérico: es un medicamento recetado aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) que tiene el o los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. En términos generales, un medicamento genérico obtiene los mismos resultados que un medicamento de marca y, usualmente, cuesta menos.

Medicamentos cubiertos: es el término que usamos para referirnos a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro 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 de la cobertura de la Parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Medicare: es el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años en adelante, algunas personas menores de 65 años con determinadas discapacidades y personas con

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

enfermedad renal en etapa terminal, por lo general quienes padecen insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o un 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 el plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Monto del ajuste mensual según los ingresos (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado, según lo informado en su declaración de impuestos al IRS de hace 2 años, es superior a un monto determinado, usted pagará el monto de la prima estándar y un monto del ajuste mensual según los ingresos, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se suma a la prima. Menos del 5 % de las personas que tienen Medicare se ven afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima más alta.

Monto máximo de gastos de bolsillo: el máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Los montos que paga por las primas del plan, las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y los medicamentos recetados no se cuentan para el monto máximo de gastos de bolsillo. Si es elegible para la asistencia de costos compartidos de Medicare en virtud de Medicaid, usted no es responsable de pagar ningún gasto de bolsillo que se destine al monto máximo de gastos de bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. **Nota:** Debido a que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos de ellos alcanzan este monto máximo de gastos de bolsillo.

Multa por inscripción tardía de la Parte D: es el monto agregado a su prima mensual para la cobertura de medicamentos de Medicare en caso de no contar con una cobertura acreditable (cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos un monto igual al de la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare) durante un período de 63 días consecutivos o más después de ser elegible por primera vez para unirse a un plan de la Parte D. Si pierde la Ayuda Adicional, puede estar sujeto a pagar la multa por inscripción tardía si pasa por 63 días consecutivos o más sin la cobertura acreditable para medicamentos recetados de la Parte D.

Necesario desde el punto de vista médico: servicios, suministros o medicamentos necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Nivel de costos compartidos: cada medicamento incluido en la lista de medicamentos cubiertos se encuentra en uno de los *seis* niveles de costos compartidos. En general, cuanto mayor sea el nivel de costos compartidos, mayor será el costo por el medicamento.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO): es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en de atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y mejorar la atención brindada a los pacientes de Medicare.

Original Medicare (Medicare Tradicional o Medicare de pago por servicio): el gobierno federal ofrece Original Medicare y no un plan de salud privado, como es el caso de los planes de Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. En Original Medicare, los servicios de Medicare son cubiertos mediante el pago de montos establecidos por el Congreso a

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica. Puede acudir a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepte Medicare. Además, deberá pagar un deducible. Medicare paga su parte del monto aprobado y usted paga la suya. Original Medicare consta de dos partes: La Parte A (seguro hospitalario) y Parte B (seguro médico), y se encuentra disponible en todos los Estados Unidos.

Parte C: consulte la definición de plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: el programa voluntario de beneficios para medicamentos de recetados de Medicare.

Período de beneficios: la manera en la que tanto nuestro plan como Original Medicare miden su uso de servicios hospitalarios y de centros de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en el que acude al hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza en el momento en que usted no recibe atención hospitalaria como paciente internado (o atención en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa a un hospital o centro de enfermería especializada luego de haber finalizado un período de beneficios, comenzará un período de beneficios nuevo. Usted debe pagar el deducible de paciente hospitalizado para cada período de beneficios. El número de períodos de beneficios es ilimitado.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: es el período entre el 1 de enero y el 31 de marzo en el que los miembros de un plan de Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage u obtener cobertura por medio de Original Medicare. Si decide cambiarse a Original Medicare durante este período, también puede unirse a un plan independiente para 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 una persona reúne los requisitos para Medicare por primera vez.

Período de inscripción inicial: es el período durante el que se puede inscribir en la Parte A y la Parte B de Medicare al ser elegible por primera vez. Es decir, si es elegible para Medicare al cumplir 65 años, el 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 los 65 años, y finaliza 3 meses después del mes en el que cumple 65 años.

Persona con doble elegibilidad: una persona que califica para cobertura de Medicare y Medicaid.

Plan de necesidades especiales para atención crónica (C-SNP): los C-SNP son SNP que restringen la inscripción de personas elegibles para MA que tienen una o más afecciones crónicas graves o incapacitantes, según se define en el Título 42 del CFR 422.2, incluida la restricción de inscripción debido a los múltiples grupos de afecciones con comorbilidad y clínicamente vinculadas, especificados en el Título 42 del CFR 422.4(a)(1)(iv).

Plan de Organización de Proveedores Preferidos (PPO): un plan de Organización de Proveedores Preferidos es un plan de Medicare Advantage que cuenta con una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por el pago de un monto específico. El plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, sin importar si son

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

proporcionados por proveedores de la red o fuera de la red. Por lo general, los costos compartidos del miembro serán más elevados cuando los beneficios del plan sean brindados por proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual de gastos de bolsillo para los servicios proporcionados por proveedores de la red (preferidos) y un límite mayor en el total de gastos de bolsillo combinado para servicios proporcionados tanto por proveedores de la red (preferidos) como por proveedores fuera de la red (no preferidos).

Plan de salud de Medicare: los planes de salud de Medicare son ofrecidos por compañías privadas que tienen un contrato con Medicare y proporcionan los beneficios de la Parte A y Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye a todos los planes de Medicare Advantage, los planes de costos de Medicare, los planes de necesidades especiales, los planes de demostración/pilotos y los Programas de Atención Integral para Adultos Mayores (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan Medicare Advantage (MA): en ocasiones se denomina Parte C de Medicare. Este plan es ofrecido por una compañía privada que cuenta con un contrato con Medicare para proporcionarle todos los beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser un i) plan de Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) un plan de Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO), iii) un Plan Privado de Pago por Servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o iv) un plan con una Cuenta de Ahorros para Gastos Médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan de Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes de Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare, que es la cobertura para medicamentos recetados. Estos planes se denominan **planes Medicare Advantage con cobertura para medicamentos recetados**.

Plan para necesidades especiales (SNP) equivalente en un establecimiento: es un plan que inscribe a personas elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren un nivel de atención prestado en un establecimiento, según la evaluación del estado. Esta evaluación debe realizarse utilizando la misma herramienta de evaluación del estado para la atención médica y administrarse por una entidad distinta a la organización que ofrece el plan. Este tipo de plan para necesidades especiales puede aplicar restricciones en la inscripción de personas que residen en un centro de vivienda asistida (assisted living facility, ALF) si fuese necesario para garantizar que la prestación de atención especializada sea unificada.

Plan para necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP): los planes D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley de Seguro Social) como a la asistencia médica de un plan estatal conforme a Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, dependiendo del estado y de la elegibilidad de la persona.

Plan para necesidades especiales en una institución (SNP): es un plan que inscribe a las personas elegibles que residen de forma continua o que se espera que residan de forma continua durante 90 días o más en un centro de atención a largo plazo (LTC). Estos establecimientos pueden incluir un centro de enfermería especializada (SNF), un centro de enfermería (NF), (SNF/NF), un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (intermediate care facility for individuals with intellectual disabilities, ICF/IID), un centro

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

psiquiátrico para pacientes internados o centros aprobados por los CMS que proporcionen servicios de atención médica similares a largo plazo cubiertos por la Parte A de Medicare, la Parte B de Medicare o por Medicaid y cuyos residentes tengan necesidades y un estado de atención médica similares a los otros tipos de establecimientos mencionados. Un plan para necesidades especiales de una institución debe tener un acuerdo contractual con, o poseer y operar, los establecimientos LTC específicos.

Plan para necesidades especiales: un tipo de plan de Medicare Advantage que proporciona atención médica más especializada para grupos de personas específicos, como aquellos que poseen tanto Medicare como Medicaid y que residen en un hogar de ancianos o que padecen ciertas afecciones médicas crónicas.

Póliza Medigap (seguro suplementario a Medicare): un seguro suplementario a Medicare ofrecido por compañías aseguradoras privadas para llenar las "brechas" del plan Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. Un plan de Medicare Advantage no es una póliza Medigap.

Prima: El pago periódico que se hace a Medicare, a una compañía aseguradora o a un plan de salud por la cobertura de servicios de salud o medicamentos recetados.

Producto biológico: es un medicamento recetado que está hecho 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 reproducir de forma exacta, por lo que las variantes alternativas se denominan biosimilares. Por lo general, los biosimilares funcionan igual de bien y son tan seguros como los productos biológicos originales.

Programa de descuentos por período sin cobertura de Medicare: es un programa que proporciona descuentos en la mayoría de los medicamentos de marca de la Parte D cubiertos a los miembros que han alcanzado la Etapa de período sin cobertura y que no reciben "Ayuda Adicional". Dichos descuentos dependen de los convenios celebrados entre el gobierno federal y determinadas compañías farmacéuticas.

Proveedor de atención primaria (PCP): el médico u otro proveedor al que acude primero por la mayoría de los problemas de salud. En muchos de los planes de salud de Medicare, usted debe acudir al proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención médica.

Proveedor de la red: proveedor es el término general para referirnos a los médicos u otros profesionales de atención médica, hospitales y otros establecimientos médicos que cuentan con una licencia o una certificación por parte de Medicare y del estado para proporcionar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, coordinar y brindar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también son llamados "proveedores del plan".

Proveedor o establecimiento fuera de la red: un proveedor o establecimiento con quienes no tenemos convenios para coordinar ni proporcionar servicios cubiertos para los miembros de

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, propiedad ni están operados por nuestro plan.

Queja formal integrada: es un tipo de reclamo que presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluidos los reclamos con respecto a la calidad de la atención. Esto no incluye las disputas de cobertura o pagos.

Reclamo: el término formal para presentar un reclamo es **interponer una queja formal**. El proceso de reclamos se utiliza *únicamente* para determinado tipo de problemas. Este proceso incluye problemas relacionados con la calidad de la atención médica, los tiempos de espera y el servicio de atención recibida. También incluye reclamos en caso de que su plan no cumpla con los tiempos del proceso de apelación.

Seguridad de ingreso suplementario (SSI): es un beneficio mensual pagado por el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados que poseen una discapacidad, son invidentes o mayores de 65 años. Los beneficios del SSI son diferentes a los beneficios del Seguro Social.

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. El término servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como oftalmología, odontología o audición, que es posible que un plan de Medicare Advantage ofrezca.

Servicios cubiertos: este es el término que usamos para referirnos a todos los servicios de atención médica y suministros cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: son servicios cubiertos que no son servicios de emergencia y que se proporcionan cuando los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente o cuando el miembro se encuentra fuera del área de servicio. Por ejemplo, si necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben prestarse de inmediato y considerarse necesarios desde el punto de vista médico.

Servicios para miembros: un departamento de nuestro plan que tiene la responsabilidad de responder sus preguntas acerca de su afiliación, beneficios, quejas formales y apelaciones.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): Consulte el término "Ayuda Adicional".

Tarifa de dispensación: una tarifa que se cobra cada vez que se dispensa un medicamento cubierto para pagar el costo de surtir una receta, como el tiempo que usa el farmacéutico para preparar y envasar los medicamentos recetados.

Tasa diaria de costos compartidos: se puede aplicar una tasa diaria de costos compartidos cuando el médico le receta un suministro menor al requerido para un mes de determinados medicamentos y usted debe pagar un copago. La tasa diaria de costos compartidos es el copago

Capítulo 12 Definiciones de términos importantes

dividido entre el número de días del suministro para un mes. Este es un ejemplo: Si el copago por un suministro para un mes de un medicamento es de \$30 y el suministro de un mes en su plan es para 30 días, su "tasa diaria de costos compartidos" es de \$1 por día.

Tratamiento escalonado: una herramienta de utilización que requiere que primero pruebe otro medicamento para tratar la afección médica antes de que cubramos el medicamento que el proveedor le recetó inicialmente.

Servicios para miembros de *Prominence Dual HMO-DSNP*

Método	Servicios para miembros: información de contacto
LLAMAR AL	1-855-969-5882 Las llamadas a este número son gratuitas. Lo atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana y del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Servicios para miembros también cuenta con un servicio gratuito de interpretación de idiomas disponible para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Le atenderemos del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días a la semana y desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes.
FAX:	1-775-770-9100
ESCRIBIR A	<i>Prominence Health Plan 1510 Meadow Wood Lane Reno NV 89502</i>
SITIO WEB	www.prominencemedicare.com

Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud (SHIP)

El Programa Estatal de Asistencia en Seguros de Salud es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para brindar asesoría gratuita sobre seguros de salud locales a personas que cuentan con Medicare. Consulte la sección 3 del capítulo 2 para obtener información sobre el SHIP relacionada con su estado.

Método	Agencia para la Administración de la Atención Médica: información de contacto
LLAMAR AL	1-877-711-3662
TTY	1-800-735-2989 Este número requiere de un equipo telefónico especial y es únicamente para uso de aquellas personas con dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBIR A	Florida Agency for Healthcare Administration, Office of the Ombudsman P.O. Box 5197 Tallahassee, FL 32314
SITIO WEB	https://hhs.floridaaging/health/medicare

Declaración sobre la Ley para la Reducción de Trámites. De acuerdo con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (*Paperwork Reduction Act, PRA*), ninguna persona está obligada a responder una recopilación de información a menos que ésta cuente con un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (*Office of Management and Budget, OMB*). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información voluntaria 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.