

Evidencia de Cobertura

CareSalute
(HMO)
H1019-119



2022



**Sur de Florida: Broward,
Palm Beach**
Condados de Broward y Palm
Beach

CarePlus
HEALTH PLANS

Nos importa su bienestar

Gracias por ser un afiliado de CareSalute (HMO). Valoramos su afiliación, y estamos dedicados a ayudarlo a estar lo más saludable posible.

Esta Evidencia de cobertura contiene información importante acerca de su plan. Este libro es un documento muy detallado con la descripción completa y legal de sus beneficios y costos. Usted debe guardar este documento como referencia durante el año del plan.

Esperamos poder ser su socio en la salud por muchos años. Si tiene preguntas, aquí estamos para ayudarlo.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios de salud y servicios de Medicare como afiliado de CareSalute (HMO)

Este manual le provee los detalles acerca de su cobertura para el cuidado de la salud de Medicare del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. Le explica cómo obtener la cobertura para los servicios de cuidado de la salud que necesita. **Este es un documento legal importante. Por favor, guárdelo en un lugar seguro.**

Este plan, CareSalute (HMO), es ofrecido por CarePlus Health Plans, Inc. (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice "nosotros", "nos" o "nuestro", significa CarePlus Health Plans, Inc. Cuando dice "plan" o "nuestro plan", significa CareSalute (HMO)).

Este documento está disponible sin costo en inglés.

Contacte a nuestro departamento de Servicios para afiliados llamando al número 1-800-794-5907 para obtener información adicional. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil.

Esta información está disponible en otros formatos, incluidos Braille, letra grande y audio. Si necesita información del plan en otro formato, llame a Servicios para afiliados al número que aparece anteriormente.

Los beneficios, las primas, el deducible y/o los copagos/coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2023.

El formulario, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario.

Las limitaciones en cuanto a servicios de cuidado de la salud y medicamentos recetados prestados vía opciones de comunicaciones y tecnología de consulta virtual varían según el estado. Los servicios de tecnología de consulta virtual no sustituyen el cuidado médico en casos de emergencia y no tienen como fin reemplazar a su proveedor de cuidado primario ni a otros proveedores de la red. Este material es solo para fines informativos y no debe tomarse como consejo médico ni debe usarse como reemplazo de la asesoría de un profesional médico certificado.

H1019_EOC_MA_HMO_119000_2022_SP_C

Evidencia de cobertura para 2022

Contenido

Esta lista de capítulos y números de páginas es un punto de partida. Para obtener más ayuda para encontrar la información que necesita, vaya a la primera página del capítulo. **Al comienzo de cada capítulo encontrará una lista detallada de temas.**

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado6

Explica lo que significa estar en un plan de salud de Medicare y cómo utilizar este manual. Explica los materiales que le enviaremos, la prima de su plan, la tarjeta de afiliado del plan y cómo mantener actualizado su registro de afiliación.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes15

Le indica cómo comunicarse con nuestro plan (CareSalute (HMO)) y con otras organizaciones, incluidas Medicare, el Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés), la Organización para el mejoramiento de la calidad, Seguro Social, Medicaid (el programa de seguro médico estatal para personas con bajos ingresos), y la Junta de Jubilación Ferroviaria.

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos25

Explica información importante que usted debe saber acerca de la obtención de cuidado médico como afiliado de nuestro plan. Los temas incluyen el uso de proveedores de la red del plan y cómo obtener cuidado médico en caso de emergencia.

Capítulo 4. Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga).....42

Le provee detalles acerca de los tipos de cuidado médico que están cubiertos y los que *no* están cubiertos para usted como afiliado de nuestro plan. Le informa cuánto pagará de la parte que le corresponde del costo del cuidado médico cubierto.

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos.....88

Explica cuándo y cómo enviarnos una factura cuando desea solicitarnos el reembolso de la parte del costo que nos corresponde por sus servicios cubiertos.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades.....93

Explica los derechos y las responsabilidades que tiene como afiliado de nuestro plan. Le informa lo que puede hacer si piensa que sus derechos no están siendo respetados.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)107

Le informa paso a paso lo que debe hacer si tiene problemas o inquietudes como afiliado de nuestro plan.

- Explica cómo solicitar decisiones de cobertura y realizar apelaciones si tiene problemas para recibir el cuidado médico que considera que está cubierto por nuestro plan. Esto incluye la solicitud de continuar la cobertura de cuidado hospitalario y ciertos tipos de servicios médicos si considera que la cobertura está terminando antes de tiempo.
- Explica cómo presentar quejas acerca de la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes.

Capítulo 8. Cómo finalizar su afiliación al plan146

Explica cuándo y cómo puede terminar su afiliación al plan. Explica situaciones en las que se le requiere a nuestro plan terminar su afiliación.

Capítulo 9. Avisos legales.....154

Incluye avisos sobre la ley vigente y la no discriminación.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes161

Explica términos clave utilizados en este manual.

Anexo A. Información de contacto de las agencias estatales171

Provee una lista de los nombres, direcciones, números de teléfono y otra información de contacto de una variedad de recursos útiles en su estado.

CAPÍTULO 1

Cómo comenzar como afiliado

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado

SECCIÓN 1	Introducción.....	8
Sección 1.1	Usted está inscrito en CareSalute (HMO), que es una Medicare HMO.....	8
Sección 1.2	¿De qué trata el manual <i>Evidencia de cobertura</i> ?	8
Sección 1.3	Información legal acerca de la <i>Evidencia de cobertura</i>	8
SECCIÓN 2	¿Qué lo hace elegible para ser afiliado del plan?	9
Sección 2.1	Requisitos de elegibilidad.....	9
Sección 2.2	¿Qué son las Partes A y B de Medicare?	9
Sección 2.3	La siguiente es el área de servicio del plan de CareSalute (HMO).....	9
Sección 2.4	Ciudadano de los EE. UU. o residente legal	10
SECCIÓN 3	¿Qué otros materiales obtendrá de nosotros?.....	10
Sección 3.1	La tarjeta de afiliado del plan: utilícela para obtener todos los servicios de cuidado médico cubiertos	10
Sección 3.2	<i>Directorio de proveedores</i> : su guía de todos los proveedores de la red del plan	11
SECCIÓN 4	Su prima mensual de CareSalute (HMO)	11
Sección 4.1	¿De cuánto es la prima de su plan?	11
SECCIÓN 5	Información adicional acerca de su prima mensual.....	11
Sección 5.1	¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?	12
SECCIÓN 6	Mantenga actualizado su registro de afiliado del plan.....	12
Sección 6.1	Cómo ayudar a garantizar que tengamos la información exacta sobre usted	12
SECCIÓN 7	Protegemos la privacidad de la información personal sobre su salud.....	13
Sección 7.1	Nos aseguramos de que su información de salud esté protegida.....	13
SECCIÓN 8	Cómo funcionan los otros seguros con nuestro plan.....	14
Sección 8.1	¿Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro?	14

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Usted está inscrito en CareSalute (HMO), que es una Medicare HMO

Usted está cubierto por Medicare, y eligió recibir el cuidado de la salud de Medicare a través de nuestro plan, CareSalute (HMO).

Existen diferentes tipos de planes de salud de Medicare. CareSalute (HMO) es un Plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Organización para el mantenimiento de la salud) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada. CareSalute (HMO) no incluye cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.

La cobertura conforme a este plan se considera cobertura médica calificada (QHC, por sus siglas en inglés) y cumple con el requisito de la responsabilidad individual compartida según la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families para obtener más información.

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

Este manual *Evidencia de cobertura* le informa cómo recibir el cuidado médico cubierto por Medicare a través de nuestro plan. Este manual le explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto y lo que usted paga como afiliado del plan.

Los términos "cobertura" y "servicios cubiertos" se refieren al cuidado y los servicios médicos que tendrá disponibles como afiliado de CareSalute (HMO).

Es importante que conozca cuáles son las reglas del plan y qué servicios tiene disponibles. Le aconsejamos que dedique parte de su tiempo para revisar este manual *Evidencia de cobertura*.

Si está confundido o preocupado o si solo tiene alguna pregunta, contacte a Servicios para afiliados de nuestro plan (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Sección 1.3 Información legal acerca de la *Evidencia de cobertura*

Es parte de nuestro contrato con usted

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre la manera en que CareSalute (HMO) cubre su cuidado médico. Otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción y cualquier aviso que reciba de nuestra parte acerca de los cambios a su cobertura o condiciones que afecten su cobertura. En ocasiones, a estos avisos se les llama "cláusulas" o "correcciones".

El contrato es válido durante los meses que esté inscrito en CareSalute (HMO) entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

Cada año calendario, Medicare nos permite hacer cambios a los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de CareSalute (HMO) después del 31 de diciembre de 2022. También podemos

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado

optar por dejar de ofrecer el plan, o por ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2022.

Medicare debe aprobar nuestro plan cada año

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar CareSalute (HMO) cada año. Puede continuar recibiendo la cobertura de Medicare como afiliado de nuestro plan siempre y cuando decidamos continuar ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué lo hace elegible para ser afiliado del plan?**Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad**

Es elegible para ser afiliado de nuestro plan si:

- Tiene tanto la Parte A como la Parte B de Medicare (la Sección 2.2 trata sobre las Partes A y B de Medicare)
- -- y -- vive en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.3 a continuación describe nuestra área de servicio).
- -- y -- es ciudadano estadounidense o se encuentra en los Estados Unidos de manera legal

Sección 2.2 ¿Qué son las Partes A y B de Medicare?

Cuando se inscribió por primera vez en Medicare, recibió información acerca de cuáles servicios están cubiertos por las Partes A y B de Medicare. Recuerde:

- La Parte A de Medicare generalmente ayuda a cubrir los servicios provistos por hospitales (servicios para pacientes internados, centros de enfermería especializada o agencias de cuidado médico en el hogar).
- La Parte B de Medicare es para la mayoría de los demás servicios médicos (como servicios de médicos, terapia de infusión en el hogar y otros servicios ambulatorios) y ciertos artículos (como equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suministros).

Sección 2.3 La siguiente es el área de servicio del plan de CareSalute (HMO)

Aunque Medicare es un programa federal, CareSalute (HMO) está disponible solo para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para permanecer como afiliado de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye el siguiente condado/los siguientes condados en Florida: Condados de Broward, Palm Beach, FL.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, póngase en contacto con Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Cuando se mude, usted tendrá un Período especial de inscripción que le permitirá cambiar a Medicare original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nuevo lugar.

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado

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

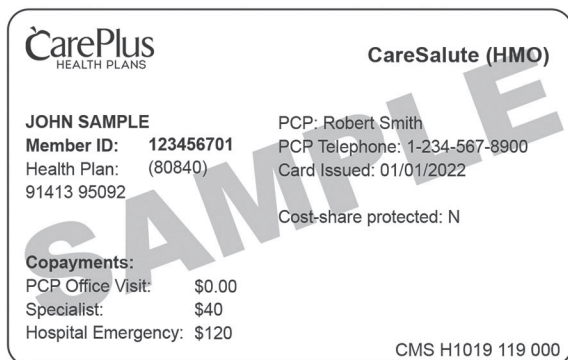
Sección 2.4 Ciudadano de los EE. UU. o residente legal

Un afiliado de un plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o encontrarse en los Estados Unidos de manera legal. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) informará a CareSalute (HMO) si usted no es elegible para seguir siendo un afiliado según esto. CareSalute (HMO) debe desafiliarle si usted no cumple este requisito.

SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales obtendrá de nosotros?

Sección 3.1 La tarjeta de afiliado del plan: utilícela para obtener todos los servicios de cuidado médico cubiertos

Mientras sea afiliado de nuestro plan, debe usar la tarjeta de afiliado de nuestro plan cada vez que reciba cualquier servicio cubierto por este plan. También debe mostrar al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. Esta es una muestra de la tarjeta de afiliado para mostrarle cómo será la suya:



NO utilice su tarjeta de Medicare roja, blanca y azul para los servicios médicos cubiertos mientras esté afiliado a este plan. Si utiliza su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de afiliado de CareSalute (HMO), es posible que usted mismo deba pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que se le pida que la presente si necesita recibir servicios hospitalarios, obtener servicios de hospicio o participar en estudios de investigación de rutina.

Es muy importante por lo siguiente: si recibe los servicios cubiertos usando su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en lugar de usar su tarjeta de afiliado de CareSalute (HMO) mientras sea afiliado del plan, es posible que usted mismo deba pagar el costo completo.

Si su tarjeta de afiliado del plan se daña, se pierde o se la roban, llame sin demora a Servicios para afiliados y le enviaremos una nueva. (Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual).

Sección 3.2 Directorio de proveedores: su guía de todos los proveedores de la red del plan

El *Directorio de proveedores* lista los proveedores y proveedores de equipo médico duradero de nuestra red.

¿Qué son los "proveedores de la red"?

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales del cuidado de la salud, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que tienen un acuerdo con nosotros de aceptar nuestro pago y cualesquiera costos compartidos del plan como pago en su totalidad. Hemos coordinado que estos proveedores brinden los servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan.

Hemos incluido una copia de nuestro Directorio de proveedores de equipo médico duradero con este manual. La lista más reciente de proveedores también está disponible en nuestro sitio web en **www.careplushealthplans.com/medicare-plans/2022**.

¿Por qué necesita saber qué proveedores pertenecen a nuestra red?

Es importante saber qué proveedores pertenecen a nuestra red porque, con excepciones limitadas, mientras sea afiliado de nuestro plan usted debe utilizar los proveedores de la red para recibir el cuidado y los servicios médicos. Las únicas excepciones son las emergencias, servicios que se necesitan con urgencia cuando la red no está disponible (generalmente, cuando usted está fuera del área), servicios de diálisis fuera del área y los casos en que CareSalute (HMO) autoriza el uso de proveedores fuera de la red. Consulte el Capítulo 3 (*Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos*) para obtener información más específica acerca de la cobertura en caso de emergencia, fuera de la red y fuera del área.

Si no tiene una copia del *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia de Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Puede solicitar a Servicios para afiliados más información sobre los proveedores de la red, incluidos sus títulos. Además, puede consultar el *Directorio de proveedores* en **www.careplushealthplans.com/directories**, o descargarlo de este sitio web. Tanto Servicios para afiliados como el sitio web pueden proveerle la información más actualizada acerca de los cambios en los proveedores de nuestra red.

SECCIÓN 4 Su prima mensual de CareSalute (HMO)

Sección 4.1 ¿De cuánto es la prima de su plan?

Usted no paga una prima mensual separada del plan para CareSalute (HMO). Debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o terceros paguen la prima de la Parte B por usted).

SECCIÓN 5 Información adicional acerca de su prima mensual

Muchos afiliados tienen que pagar otras primas de Medicare

Muchos afiliados tienen que pagar otras primas de Medicare. Como se explicó anteriormente en la Sección 2, para ser elegible para nuestro plan, debe tener las Partes A y B de Medicare. Algunos afiliados del plan (los que no son

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado

elegibles para la Parte A sin una prima) pagan una prima por la Parte A de Medicare. La mayoría de los afiliados del plan pagan una prima por la Parte B de Medicare. **Debe continuar pagando sus primas de Medicare para continuar siendo afiliado del plan.**

Su copia del manual *Medicare y usted 2022* le informa acerca de estas primas en la sección denominada “Costos de Medicare 2022”. Esta explica cómo la prima de la Parte B de Medicare difiere para personas con diferentes ingresos. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del manual *Medicare y usted 2022* cada año, en otoño. Los nuevos afiliados de Medicare la reciben dentro del mes siguiente a la inscripción. También puede descargar una copia del manual *Medicare y usted 2022* del sitio web de Medicare (<http://es.medicare.gov>). O puede solicitar una copia impresa telefónicamente 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.

Disminución de prima de la Parte B de Medicare

Como usted sabe, su prima de la Parte B de Medicare se deduce automáticamente de su cheque mensual del Seguro Social. Mientras usted esté inscrito en este plan, CarePlus pagará hasta **\$144** de su prima de la Parte B de Medicare. Como resultado, su cheque mensual del Seguro Social se aumentará en esta cantidad. No es necesario completar ningún papeleo para recibir este beneficio. Nosotros nos encargaremos de eso por usted. La parte de la prima de la Parte B de Medicare que paga CarePlus solo se aplica a cualquier cantidad no pagada por Medicaid.

La Administración del Seguro Social podría tardar varios meses en completar el proceso. Esto significa que es posible que no vea el aumento en su cheque del Seguro Social durante varios meses después de la fecha de vigencia de este plan. Los aumentos faltantes serán agregados a su siguiente cheque después de que se haya completado el proceso.

Tenga en cuenta que, si se desafilia de este plan, su beneficio de la prima de la Parte B de Medicare terminará en la fecha de desafiliación. Como mencionamos anteriormente, la Administración del Seguro Social podría tardar varios meses en completar el proceso. Cualquier disminución en la prima que usted reciba después de la desafiliación finalmente será deducida de su cheque del Seguro Social.

Sección 5.1	¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?
--------------------	---

No. No se nos permite comenzar a cobrar una prima mensual del plan durante el año. Si cambia la prima mensual del plan para el próximo año, le informaremos en septiembre y el cambio entrará en vigencia desde el 1 de enero.

SECCIÓN 6	Mantenga actualizado su registro de afiliado del plan
------------------	--

Sección 6.1	Cómo ayudar a garantizar que tengamos la información exacta sobre usted
--------------------	--

Su registro de afiliado tiene la información de su formulario de inscripción, incluso su dirección y su número de teléfono. Muestra la cobertura específica de su plan que incluye a su Proveedor de cuidado primario.

Los médicos, hospitales y otros proveedores de la red del plan deben tener su información personal correcta. **Estos proveedores de la red usan su registro de afiliado para saber qué servicios incluye su cobertura y las cantidades de costos compartidos que le corresponden.** Debido a esto, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Capítulo 1. Cómo comenzar como afiliado

Infórmenos los siguientes cambios:

- Cambio de nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro de salud que tenga (como, por ejemplo, de su patrono, el patrono de su cónyuge, un programa de compensación laboral o Medicaid)
- Si tiene reclamaciones de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico
- Si fue admitido en un hogar de ancianos
- Si recibe cuidado médico en un hospital o sala de emergencias fuera del área o fuera de la red
- Si cambia la persona responsable designada (como, por ejemplo, el cuidador)
- Si está participando de un estudio de investigación clínica

Si cambia alguna de esta información, llame a Servicios para afiliados para informarnos (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

También es importante contactar al Seguro Social si se muda o cambia su dirección de correo. Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto del Seguro Social en el Capítulo 2, Sección 5.

Lea toda la información que le enviamos acerca de cualquier otra cobertura de seguros que tenga

Medicare exige que recopilemos de usted información acerca de cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que usted pueda tener. Se debe a que debemos coordinar cualquier otra cobertura que tenga con sus beneficios dentro de nuestro plan. (Para obtener más información acerca de cómo funciona nuestra cobertura cuando usted tiene otro seguro, vea la Sección 8 de este capítulo).

Una vez por año, le enviaremos una carta donde se indica cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que conozcamos. Lea toda la información detenidamente. Si es correcta, no deberá hacer nada. Si la información es incorrecta, o si tiene otra cobertura que no está allí, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

SECCIÓN 7 Protegemos la privacidad de la información personal sobre su salud

Sección 7.1 Nos aseguramos de que su información de salud esté protegida
--

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos y la información personal sobre su salud. Protegemos la información personal sobre su salud según lo exigen estas leyes.

Si desea más información acerca de cómo protegemos la información personal sobre su salud, consulte el Capítulo 6, Sección 1.3 de este manual.

SECCIÓN 8 Cómo funcionan los otros seguros con nuestro plan

Sección 8.1 ¿Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro?

Cuando usted tiene otro seguro (como la cobertura de salud grupal de su patrono), existen normas establecidas por Medicare que deciden si nuestro plan o su otro seguro paga primero. El seguro que paga primero se conoce como el "pagador primario" y paga hasta el límite de su cobertura. El que paga segundo es el "pagador secundario", y solo paga si queda algún costo pendiente que la cobertura primaria no haya pagado. El pagador secundario podría no pagar todos los costos que no estén cubiertos.

Se aplican las siguientes normas para la cobertura grupal en el plan de salud de su patrono o sindicato:

- Si usted tiene cobertura de jubilado, Medicare paga primero.
- Si su cobertura grupal en el plan de salud proviene de su patrono actual o del patrono actual de un miembro de su familia, quién paga primero dependerá de su edad, la cantidad de empleados que tenga el patrono y si usted tiene Medicare por su edad, por una discapacidad o porque tiene enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
 - Si tiene menos de 65 años y está discapacitado y usted o el miembro de su familia todavía está trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el patrono tiene 100 o más empleados o si por lo menos es un patrono de un plan de patronos múltiples que tiene más de 100 empleados.
 - Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge todavía está trabajando, el plan de salud grupal paga primero si el patrono tiene 20 o más empleados o si por lo menos es un patrono de un plan de patronos múltiples que tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare porque padece de Enfermedad renal en etapa terminal, su plan de salud grupal paga primero durante los primeros 30 meses después de que usted se vuelva elegible para Medicare.

Los siguientes tipos de coberturas, por lo general, pagan primero por servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin parte culpable (incluido el seguro de automóvil)
- Seguro de responsabilidad (incluido el seguro de automóvil)
- Beneficios para pulmón negro
- Programa de compensación laboral

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero por los servicios cubiertos por Medicare. Solo pagan después de que hayan pagado Medicare, Medigap y/o los planes grupales de salud provistos por patronos.

Si tiene otro seguro, dígaselo a su médico, hospital y a su farmacia. Si tiene preguntas sobre quién paga primero, o necesita actualizar la información sobre su otro seguro, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Tal vez deba darle a su otro seguro el número de identificación como afiliado de su plan (después de haber confirmado la identidad) para que sus cuentas se paguen correctamente y a tiempo.

CAPÍTULO 2

Números de teléfono y recursos importantes

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1	Contactos de CareSalute (HMO) (cómo contactarnos, incluso cómo ponerse en contacto con Servicios para afiliados del plan)	17
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)	20
SECCIÓN 3	Programa estatal de asistencia sobre el seguro de salud (ayuda e información gratis y respuestas a sus preguntas acerca de Medicare).....	21
SECCIÓN 4	Organización para el mejoramiento de la calidad (pagada por Medicare para controlar la calidad del cuidado médico de las personas con Medicare).....	22
SECCIÓN 5	Seguro Social	22
SECCIÓN 6	Medicaid (programa conjunto federal y estatal que provee ayuda con los costos médicos a algunas personas de recursos e ingresos limitados)	23
SECCIÓN 7	Cómo ponerse en contacto con la Junta de Jubilación Ferroviaria	24
SECCIÓN 8	¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro de salud de un patrono?	24

SECCIÓN 1 Contactos de CareSalute (HMO) (cómo contactarnos, incluso cómo ponerse en contacto con Servicios para afiliados del plan)

Cómo ponerse en contacto con Servicios para afiliados de nuestro plan

Para recibir ayuda con las reclamaciones, la facturación o si tiene preguntas acerca de la tarjeta de afiliado, llame o escriba a Servicios para afiliados de CareSalute (HMO). Será un placer ayudarle.

Método	Servicios para afiliados – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil. Además, Servicios para afiliados les proporciona servicios gratuitos de intérpretes de otros idiomas a los afiliados que no hablen inglés.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es el mismo que aparece arriba.
FAX	1-800-956-4288
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention: Member Services Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB	www.careplushealthplans.com/contact-careplus

Cómo contactarnos para solicitar una decisión de cobertura acerca de su cuidado médico

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura, o sobre la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Si desea más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura acerca de su cuidado médico, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Puede llamarnos si tiene preguntas acerca del proceso de decisión de cobertura.

Método	Decisiones de cobertura para el cuidado médico – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es el mismo que aparece arriba.
FAX	1-800-956-4288
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention: Member Services Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB	www.careplushealthplans.com/members/org-determination

Cómo contactarnos para realizar una apelación relacionada con su cuidado médico

Una apelación es una manera formal de solicitarnos la revisión y el cambio de una decisión de cobertura que hemos tomado. Si desea más información sobre cómo realizar una apelación relacionada con su cuidado médico, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Apelaciones para cuidado médico – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es el mismo que aparece arriba.
FAX	1-800-956-4288

Método	Apelaciones para cuidado médico – Información de contacto
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention: Grievance & Appeals Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB	www.careplushealthplans.com/members

Cómo contactarnos para presentar una queja acerca de su cuidado médico

Puede presentar una queja sobre nosotros o uno de nuestros proveedores de la red, incluyendo una queja acerca de la calidad del cuidado médico. Este tipo de queja no incluye conflictos con pagos o coberturas. (Si su problema es con la cobertura o el pago del plan, debe consultar la sección anterior sobre cómo realizar una apelación). Si desea más información sobre cómo presentar una queja relacionada con su cuidado médico, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Quejas acerca del cuidado médico – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es el mismo que aparece arriba.
FAX	1-800-956-4288
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention: Grievance & Appeals Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja acerca de CareSalute (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare en línea, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Dónde enviar la solicitud de pago de la parte del costo que nos corresponde por el cuidado médico que haya recibido

Si desea más información acerca de situaciones en las que necesite solicitarnos un reembolso o que paguemos una factura recibida de un proveedor, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos*).

Tenga en cuenta: si nos envía una solicitud de pago y rechazamos cualquier parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Solicitudes de pago – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es el mismo que aparece arriba.
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention : Member Services Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB	www.careplushealthplans.com/members

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

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

La agencia federal que está a cargo del programa Medicare es Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces llamados "CMS", por sus siglas en inglés). Esta agencia tiene un contrato con las organizaciones de Medicare Advantage que nos incluye a nosotros.

Método	Medicare – Información de contacto
LLAME	1-800-MEDICARE, o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Método	Medicare – Información de contacto
SITIO WEB	www.medicare.gov Este es el sitio web oficial gubernamental de Medicare. Le ofrece información actualizada sobre Medicare y temas actuales de Medicare. Además, tiene información sobre hospitales, hogares de ancianos, médicos, agencias de cuidado de la salud en el hogar y centros de diálisis. Incluye manuales que puede imprimir directamente desde su computadora. Además, puede buscar la Información de contacto de Medicare en su estado. Asimismo, el sitio web de Medicare tiene información detallada acerca de su elegibilidad y opciones de inscripción en Medicare con las siguientes herramientas: • Herramienta de elegibilidad de Medicare: proporciona información del estado de elegibilidad de Medicare. • Medicare Plan Finder (Buscador de planes de Medicare): proporciona información personalizada sobre los planes de medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (seguro suplementario a Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas proporcionan un <i>presupuesto</i> de lo que podrían ser sus gastos de desembolso personal en diferentes planes de Medicare. También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga acerca de CareSalute (HMO): • Informe a Medicare sobre su queja: puede presentar una queja acerca de CareSalute (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma muy en serio sus quejas y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. Si no tiene una computadora, vaya a su biblioteca o centro para la tercera edad local donde le ayudarán a consultar el sitio web desde sus computadoras. O, puede llamar a Medicare e indicarles la información que está buscando. Ellos encontrarán la información en el sitio web, la imprimirán y se la enviarán. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre el seguro de salud (ayuda e información gratis y respuestas a sus preguntas acerca de Medicare)

El Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) es un programa del gobierno con asesores capacitados en cada estado. La información de contacto del Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP) se puede encontrar en el "Anexo A" en la parte final de este documento.

El Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP) es independiente (no tiene conexión con ninguna compañía de seguro o plan de salud). Es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para dar asesoramiento local y gratis sobre el seguro médico a las personas con Medicare.

Los asesores del Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP) pueden ayudarle con sus preguntas o problemas con Medicare. Pueden ayudarle a comprender sus derechos de Medicare, ayudarle a presentar quejas sobre su cuidado médico o tratamiento, y ayudarle a solucionar los problemas con las facturas de Medicare. Los asesores del Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP) además pueden ayudarle a comprender las opciones de planes de Medicare y responder preguntas acerca del cambio de plan.

MÉTODO PARA ACCEDER A SHIP y OTROS RECURSOS:

- Visite <http://es.medicare.gov>
- Haga clic en “**Forms, Help, and Resources**” (Formularios, ayuda y recursos) en el extremo derecho del menú en la parte superior.
- En el menú desplegable, haga clic en “**Phone Numbers & Websites**” (Números de teléfono y sitios web)
- Ahora tiene varias opciones
 - Opción n.º 1: Puede tener un **chat en vivo**
 - Opción n.º 2: Puede hacer clic en cualquiera de los “**TEMAS**” en el menú en la parte inferior
 - Opción n.º 3: Puede seleccionar su **ESTADO** en el menú desplegable y hacer clic en GO (IR). Esto lo llevará a una página con números de teléfono y recursos específicos para su estado.

SECCIÓN 4 Organización para el mejoramiento de la calidad (pagada por Medicare para controlar la calidad del cuidado médico de las personas con Medicare)

En cada estado existe una Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO, por sus siglas en inglés) designada para prestar servicios a los beneficiarios de Medicare. La información de contacto de su Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO) se puede encontrar en el "Anexo A" en la parte final de este documento.

La Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO) tiene un grupo de médicos y otros profesionales del cuidado de la salud pagados por el gobierno federal. Medicare le paga a esta organización para controlar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado médico de las personas con Medicare. La Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO) es una organización independiente. No tiene conexión con nuestro plan.

Debe ponerse en contacto con su Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO) en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Tiene una queja acerca de la calidad del cuidado médico recibido.
- Piensa que la cobertura de su hospitalización está terminando demasiado pronto.
- Piensa que la cobertura de los servicios de cuidado médico en el hogar, del centro de enfermería especializada o del Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) está terminando demasiado pronto.

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y de manejar la inscripción en Medicare. Los ciudadanos de EE.UU. y residentes permanentes legales de 65 años o más, o que tienen una discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal y cumplan con ciertas condiciones, reúnen los requisitos para tener Medicare. Si ya está recibiendo cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar Medicare, puede llamar al Seguro Social o visitar la oficina local del Seguro Social.

Si se muda o cambia su dirección de correo, es importante que se ponga en contacto con el Seguro Social para informárselo.

Método	Seguro Social – Información de contacto
LLAME	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 7:00 am a 7:00 pm, de lunes a viernes. Puede utilizar los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para escuchar la información grabada y realizar algunos trámites las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 7:00 am a 7:00 pm, de lunes a viernes.
SITIO WEB	www.ssa.gov/

SECCIÓN 6 **Medicaid** (programa conjunto federal y estatal que provee ayuda con los costos médicos a algunas personas de recursos e ingresos limitados)

Medicaid es un programa conjunto federal y estatal que provee ayuda con los costos médicos a algunas personas de recursos e ingresos limitados. Algunas personas con Medicare también reúnen los requisitos para tener Medicaid.

Además, existen programas que se ofrecen a través de Medicaid y que ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, tales como sus primas de Medicare. Dichos "Programas de ahorros de Medicare" ayudan a las personas de recursos e ingresos limitados a ahorrar dinero cada año:

- **Beneficiario de Medicare elegible (QMB, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de las Partes A y B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunas personas con QMB también reúnen los requisitos para recibir beneficios completos de Medicaid (QMB+)).
- **Beneficiario especificado de bajos ingresos de Medicare (SLMB, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también reúnen los requisitos para recibir beneficios completos de Medicaid (SLMB+)).
- **Persona elegible (QI, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Trabajadores discapacitados elegibles (QDWI, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Si desea más información acerca de Medicaid y sus programas, póngase en contacto con su oficina estatal de Medicaid. La información de contacto de su oficina estatal de Medicaid se puede encontrar en el "Anexo A" en la parte final de este documento.

SECCIÓN 7 Cómo ponerse en contacto con la Junta de Jubilación Ferroviaria

La Junta de Jubilación Ferroviaria es una agencia federal independiente que administra programas de beneficios integrales para los trabajadores de ferrocarriles de la nación y sus familias. Si tiene preguntas acerca de los beneficios de la Junta de Jubilación Ferroviaria, póngase en contacto con la agencia.

Si recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación Ferroviaria, es importante que les informe si se muda o cambia su dirección de correo.

Método	Junta de Jubilación Ferroviaria – Información de contacto
LLAME	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si presiona "0", podrá hablar con un representante de la RRB de 9:00 a.m. a 3:30 p.m. los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. los miércoles. Si presiona "1", podrá acceder a la Línea de ayuda automatizada de la RRB y obtener información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y días festivos.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
SITIO WEB	rrb.gov

SECCIÓN 8 ¿Tiene un "seguro grupal" u otro seguro de salud de un patrono?

Si usted (o su cónyuge) recibe los beneficios del grupo de su patrono o de jubilados (o el de su cónyuge) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios del patrono o sindicato, o a Servicios para afiliados si tiene alguna pregunta. Puede solicitar información acerca de sus beneficios de salud, primas o período de inscripción de su patrono (o el de su cónyuge) o para jubilados. (Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene alguna pregunta sobre su cobertura de Medicare bajo este plan.

CAPÍTULO 3

Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

SECCIÓN 1	Lo que debe saber para obtener cobertura de cuidado médico como afiliado de nuestro plan.....	28
Sección 1.1	¿Qué son los "proveedores de la red" y los "servicios cubiertos"?.....	28
Sección 1.2	Normas básicas para obtener el cuidado médico cubierto por el plan	28
SECCIÓN 2	Uso de los proveedores de la red del plan para recibir cuidado médico	29
Sección 2.1	Debe elegir un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para proveer y supervisar su cuidado médico	29
Sección 2.2	¿Qué tipo de cuidado médico puede recibir sin obtener la aprobación previa de su PCP?	31
Sección 2.3	Cómo obtener cuidado médico de especialistas y otros proveedores de la red.....	31
Sección 2.4	Cómo obtener cuidado médico de proveedores fuera de la red	33
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios cubiertos en casos de emergencia o cuidado médico que se necesita con urgencia o durante un desastre.....	33
Sección 3.1	Cómo obtener cuidado médico en caso de una emergencia médica	33
Sección 3.2	Cómo obtener servicios que se necesitan con urgencia	35
Sección 3.3	Cómo obtener cuidado médico durante un desastre	36
SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?.....	36
Sección 4.1	Puede solicitarnos el pago de la parte del costo que nos corresponde de los servicios cubiertos	36
Sección 4.2	Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, usted deberá pagar el costo total.....	36
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando se encuentra en un “estudio de investigación clínica”?	37
Sección 5.1	¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?.....	37
Sección 5.2	Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga qué?	37
SECCIÓN 6	Normas para obtener cuidado cubierto en una “institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud”.....	38

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

Sección 6.1	¿Qué es una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud?	38
Sección 6.2	Recibir cuidado de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud.....	39
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero	39
Sección 7.1	¿Será usted dueño del equipo médico duradero después de realizar una cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?	39
SECCIÓN 8	Normas para equipos, suministros y mantenimiento de oxígeno	40
Sección 8.1	¿Qué beneficios de oxígeno tiene derecho a recibir?.....	40
Sección 8.2	¿Cuál es su costo compartido? ¿Cambiará después de 36 meses?	40
Sección 8.3	¿Qué sucede si abandona su plan y regresa a Medicare original?	40

SECCIÓN 1 Lo que debe saber para obtener cobertura de cuidado médico como afiliado de nuestro plan

Este capítulo le explica lo que debe saber para usar el plan de manera que su cuidado médico esté cubierto. Le provee definiciones de términos y le explica las normas que deberá seguir para recibir los tratamientos médicos, servicios y otros cuidados médicos cubiertos por el plan.

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

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

Estas son algunas definiciones que pueden ayudarle a comprender cómo recibir el cuidado médico y los servicios que usted tiene cubiertos como afiliado de nuestro plan:

- Los **"proveedores"** son médicos y otros profesionales del cuidado de la salud autorizados por el estado para proveer servicios y cuidado médico. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de cuidado de la salud.
- Los **"proveedores de la red"** son los médicos y otros profesionales del cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y la cantidad que usted paga de costos compartidos como pago total. Hemos coordinado que estos proveedores brinden los servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan directamente el cuidado médico que le proveen a usted. Cuando usted consulta a un proveedor de la red, paga solo la parte del costo que le corresponde de los servicios.
- Los **"servicios cubiertos"** incluyen todo el cuidado médico, los servicios de cuidado de la salud, los suministros y equipo que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos para cuidado médico se listan en la tabla de beneficios del Capítulo 4.

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

Como plan de salud de Medicare, CareSalute (HMO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare original y debe cumplir con las normas de cobertura de Medicare original.

CareSalute (HMO), por lo general, cubrirá su cuidado médico siempre y cuando:

- **El cuidado médico que reciba esté incluido en la Tabla de beneficios médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este manual).
- **El cuidado médico que reciba se considere necesario por razones médicas.** "Necesarios por razones médicas" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

- **Usted tenga un proveedor de cuidado primario (PCP) de la red que le provea y supervise su cuidado médico.** Como afiliado de nuestro plan, debe elegir un PCP de la red (para obtener más información, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de las situaciones, es posible que su PCP de la red necesite darle su aprobación previa antes de poder usar a otros proveedores de la red del plan, como por ejemplo especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de cuidado de la salud en el hogar. Esto se llama dar un "referido". Si desea más información, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
 - No se necesitan referidos de su PCP para recibir cuidado médico en casos de emergencia o servicios que se necesitan con urgencia. Además, existen otras clases de cuidado médico que puede recibir sin necesitar la aprobación previa de su PCP (para obtener más información, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Debe recibir cuidado médico de un proveedor de la red** (para obtener más información, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, el cuidado médico que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan) no estará cubierto. *Estas son tres excepciones:*
 - El plan cubre los servicios en casos de emergencia o que se necesitan con urgencia que recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información y para saber qué significa servicios en caso de emergencia o servicios que se necesitan con urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita cuidado médico que Medicare requiera que sea cubierto por nuestro plan y los proveedores de nuestra red no pueden proveer ese cuidado, puede recibirlo de un proveedor fuera de la red. Usted debe obtener autorización del plan antes de buscar cuidado médico de un proveedor fuera de la red. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si hubiera obtenido cuidado médico de un proveedor de la red. Si desea más información acerca de la obtención de aprobación para consultar un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan.

SECCIÓN 2 **Uso de los proveedores de la red del plan para recibir cuidado médico**

Sección 2.1	Debe elegir un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para proveer y supervisar su cuidado médico
--------------------	---

¿Qué es un "PCP" y qué hace por usted?

Cuando usted se inscribe como afiliado de nuestro plan, debe elegir un proveedor del plan para que sea su proveedor de cuidado primario. Su proveedor de cuidado primario es un proveedor que reúne los requisitos estatales y que está capacitado para brindarle cuidado médico básico. Su *Directorio de proveedores* le indicará qué proveedores pueden actuar como su proveedor de cuidado primario. Como explicamos a continuación, su PCP le brindará cuidado médico rutinario o básico. Su PCP también puede coordinar el resto de los servicios cubiertos que reciba como afiliado del plan. Por ejemplo, para ver a un especialista de la red, por lo general, usted primero necesita obtener la aprobación de su PCP (esto se llama obtener un "referido" para un especialista).

Esto incluye:

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

- Radiografías
- Pruebas de laboratorio
- Terapias
- Cuidado de médicos especialistas
- Admisiones hospitalarias
- Cuidado de seguimiento

"Coordinar" sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan acerca de su cuidado médico y sobre cómo está funcionando. Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos por proveedores de la red, debe obtener una aprobación por adelantado de su PCP (como darle un referido). En algunos casos, su PCP deberá obtener la autorización previa (aprobación previa). El Capítulo 4 tiene más información sobre los servicios que requieren autorización previa.

Debido a que su PCP puede proveer y coordinar su cuidado médico, usted debe hacer que se envíen todos sus expedientes médicos anteriores al consultorio de su PCP. El Capítulo 6 le informa cómo protegeremos la privacidad de sus expedientes médicos y la información personal sobre su salud.

¿Cómo recibe cuidado médico de su PCP?

Por lo general, verá primero a su PCP para la mayoría de sus necesidades de cuidado rutinario de la salud. Sin embargo, hay algunos tipos de servicios cubiertos que usted puede recibir por su propia cuenta, sin contactar primero a su PCP. Consulte el Capítulo 3, Sección 2.2, para obtener más información.

Si es después del horario laborable y usted tiene una necesidad de cuidado médico rutinario, vuelva a llamar a su PCP durante el horario laborable. Si usted tiene una emergencia o si tiene una necesidad urgente de cuidado médico después del horario laborable, consulte las secciones 3.1 o 3.2 en este capítulo.

¿Cómo puede elegir a su PCP?

Al momento de su inscripción, revisó un *Directorio de proveedores* del plan para ayudarle a elegir el PCP que usted desee. El PCP que usted eligió aparecerá en su formulario de inscripción. Si se inscribió en www.careplushealthplans.com, fue dirigido al *Directorio de proveedores del plan en línea para seleccionar al PCP que usted desee*. Puede cambiar de PCP en cualquier momento (como se explica más adelante en esta sección). Si hay un especialista u hospital del plan en particular que desea utilizar, verifique primero para asegurarse de que su PCP dé referidos a dicho especialista, o utilice ese hospital. El nombre y número de teléfono del consultorio de su PCP aparecen en su tarjeta de identificación de afiliado.

Cambio de su PCP

Puede cambiar su PCP por cualquier motivo en cualquier momento. Además, es posible que su PCP deje de pertenecer a la red de proveedores de nuestro plan por lo que tendría que buscar un nuevo PCP.

Las solicitudes de cambio que se reciban a más tardar el día 21 del mes generalmente entrarán en vigencia el primer día del siguiente mes. Para cambiar de PCP, llame a Servicios para afiliados.

Cuando llame, asegúrese de informar a Servicios para afiliados si está consultando a algún especialista o si está recibiendo otro servicio cubierto que necesitó la aprobación de su PCP (como servicios de cuidado de la salud en el hogar y equipo médico duradero). Servicios para afiliados le ayudará a garantizar que cuando cambie de PCP pueda seguir recibiendo el cuidado especializado y los demás servicios que ha estado recibiendo. Ellos además

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

verificarán que el PCP al que usted desea cambiarse esté aceptando nuevos pacientes. Servicios para afiliados cambiará su registro de afiliación para que aparezca el nombre de su nuevo PCP, y le informará cuándo entrará en vigencia el cambio de su nuevo PCP.

Además, le enviarán una nueva tarjeta de afiliado donde aparezca el nombre y el número de teléfono de su nuevo PCP.

Sección 2.2 ¿Qué tipo de cuidado médico puede recibir sin obtener la aprobación previa de su PCP?

Puede recibir los servicios que se indican a continuación sin obtener la aprobación previa de su PCP.

- Cuidado de la salud rutinario para la mujer, que incluye exámenes de mama, mamografías de detección (radiografías de mama), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos siempre que los reciba de un proveedor de la red
- Vacunas contra la influenza, vacunas contra el COVID-19 y vacunas neumocócicas siempre que las reciba de un proveedor de la red
- Servicios en casos de emergencia que reciba de proveedores de la red o fuera de la red
- Servicios que se necesitan con urgencia que reciba de proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red temporalmente no estén disponibles o no se pueda acceder a ellos (por ejemplo, cuando usted se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan)
- Servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan. (Si fuera posible, llame a Servicios para afiliados antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a coordinar el servicio de diálisis de mantenimiento para usted mientras se encuentre en otro lugar. Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual).
- Todos los servicios preventivos cubiertos que reciba de proveedores de la red. Estos servicios se indican con una  en la tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.
- Usted puede auto-referirse a un dermatólogo de la red hasta cinco veces por año calendario
- Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare que reciba de un proveedor de la red
- Servicios de podología cubiertos por Medicare que reciba de un proveedor de la red
- Beneficios suplementarios cubiertos por el plan. Estos servicios se indican con un asterisco (*) en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

Sección 2.3 Cómo obtener cuidado médico de especialistas y otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que provee servicios de cuidado de la salud para una enfermedad o parte del cuerpo en particular. Existen muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:

- Los oncólogos atienden a pacientes con cáncer.

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

- Los cardiólogos atienden a pacientes con afecciones cardíacas.
- Los ortopedistas atienden a pacientes con ciertas afecciones de los huesos, las articulaciones o los músculos.

Cuando su PCP cree que usted necesita tratamiento especializado, él/ella puede darle un referido para consultar a un especialista o a ciertos otros proveedores en la red del plan. Si a usted lo está atendiendo un especialista de la red, es posible que necesite regresar a su PCP para que le dé un referido para recibir servicios adicionales.

Para ciertos tipos de servicios, es posible que su PCP necesite recibir la aprobación por adelantado de nuestro plan (esto se llama obtener la "autorización previa"). Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1 para obtener información sobre los servicios que requieren autorización previa.

Es muy importante obtener un referido (la aprobación por adelantado) de su PCP antes de consultar a un especialista o a ciertos otros proveedores en la red del plan (hay unas pocas excepciones, entre las que se incluye el cuidado de la salud femenina que explicamos anteriormente en esta sección). **Si usted no obtiene un referido (la aprobación por adelantado) antes de recibir los servicios de un especialista de la red, es posible que usted mismo deba pagar por dichos servicios. Si el especialista de la red quiere que usted regrese para recibir más cuidado médico, verifique primero para asegurarse de que el referido (la aprobación por adelantado) que le dio su PCP para la primera visita cubra más visitas.**

Si hay algún especialista en particular en la red del plan que usted desee utilizar, verifique si su PCP hace referidos de pacientes a dicho especialista. Cada PCP del plan tiene ciertos especialistas de la red que usa para hacer sus referidos. Esto significa que el PCP que usted seleccione puede determinar los especialistas que usted puede ver. Por lo general, usted puede cambiar su PCP en cualquier momento si desea consultar a un especialista de la red al que su PCP actual no puede referirlo. Anteriormente en esta sección, bajo "Cambio de su PCP", le explicamos cómo cambiar su PCP. Si hay hospitales en particular que desea utilizar, debe verificar primero si su PCP, o los médicos que usted va a consultar, utilizan estos hospitales.

Si necesita cuidado hospitalario, cubriremos estos servicios para usted. Los servicios cubiertos se listan en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4, bajo el título "Cuidado hospitalario a pacientes internados". Usamos "hospital" para referirnos a un centro médico certificado por el programa de Medicare y autorizado por el estado para proveer servicios para pacientes internados y ambulatorios, así como servicios terapéuticos y de diagnóstico. El término "hospital" no incluye centros que provean principalmente cuidado personal no médico (como hogares de ancianos y de reposo convalecientes). Por "cuidado personal no médico" nos referimos a ayuda para bañarse, vestirse, usar el baño, comer y otras actividades de la vida cotidiana. Excepto en caso de emergencia, su PCP o especialista coordinará su admisión en el hospital.

Para ver una lista de hospitales de la red, consulte el *Directorio de proveedores*. Es posible que su médico no conceda admisiones en todos los hospitales de la red. Pregunte a su médico para verificar en cuáles hospitales él/ella tiene privilegios.

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

Es importante que usted sepa que es posible que hagamos cambios a los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que son parte de su plan durante el año. Existen varias razones por las cuales su proveedor podría abandonar su plan, pero si su médico o especialista abandona su plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones resumimos a continuación:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare nos exige proveerle acceso ininterrumpido a médicos y especialistas acreditados.

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

- Haremos todo lo posible de buena fe para informarle al menos con 30 días de anticipación que su proveedor va a abandonar nuestro plan para que usted tenga tiempo de seleccionar un nuevo proveedor.
- Le ayudaremos en la selección de un nuevo proveedor acreditado para que siga administrando sus necesidades del cuidado de la salud.
- En caso de que usted esté recibiendo tratamiento médico, tiene derecho a solicitar que el tratamiento que está recibiendo por razones médicas no sea interrumpido, y nosotros vamos a trabajar con usted para asegurarnos de que así sea.
- Si cree que no le hemos provisto un proveedor acreditado para reemplazar a su proveedor anterior o que su cuidado médico no está siendo administrado debidamente, tiene derecho a presentar una apelación por nuestra decisión.
- Si usted se entera de que su médico o especialista está abandonando su plan, contáctenos para que podamos ayudarle a buscar un nuevo proveedor para manejar su cuidado.

Póngase en contacto con Servicios para afiliados al 1-800-794-5907, TTY 711 para obtener ayuda en la selección de un nuevo proveedor acreditado para que siga administrando sus necesidades de cuidado de la salud.

Sección 2.4 Cómo obtener cuidado médico de proveedores fuera de la red

Su PCP de la red o su plan debe darle aprobación por adelantado antes de que usted pueda consultar a proveedores que no pertenecen a la red del plan. Esto se llama darle un “referido”. Si desea más información acerca de esto y las situaciones en que puede consultar a un proveedor fuera de la red sin referido (como un caso de emergencia), consulte las Secciones 2.2 y 2.3 de este capítulo. Si usted no obtiene un referido (la aprobación por adelantado) antes de recibir los servicios de un proveedor fuera de la red, es posible que usted mismo deba pagar por dichos servicios.

Para ciertos tipos de servicios, es posible que su médico necesite recibir la aprobación por adelantado de nuestro plan (esto se llama obtener la “autorización previa”). Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1 para obtener más información sobre los servicios que requieren autorización previa.

Es mejor pedirle al proveedor fuera de la red que antes envíe la factura al plan. Pero, si usted ya pagó por los servicios cubiertos, nosotros le reembolsaremos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos. O si un proveedor fuera de la red le envía una factura que usted considera que nosotros debemos pagar, puede enviarnos la factura para que nosotros la paguemos. Consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos*) para obtener información acerca de cómo proceder si recibe una factura o si necesita solicitar el reembolso.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos en casos de emergencia o cuidado médico que se necesita con urgencia o durante un desastre**Sección 3.1 Cómo obtener cuidado médico en caso de una emergencia médica**

¿Qué es una "emergencia médica" y qué debe hacer en caso de que ocurra?

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

Una **"emergencia médica"** es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de medicina y salud consideran que usted presenta síntomas médicos que requieren cuidado médico inmediato para evitar la pérdida de la vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o afección médica que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda médica lo antes posible.** Llame al 911 para recibir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame a una ambulancia, si fuera necesario. No necesita obtener una aprobación o referido previo de su PCP.
- **Asegúrese lo antes posible de que nuestro plan haya sido informado acerca de su emergencia.** Necesitamos realizar el seguimiento posterior del cuidado médico de emergencia. Usted u otra persona deberá llamar para informarnos acerca del cuidado médico de emergencia, generalmente dentro de las siguientes 48 horas. Llame a Servicios para afiliados al número de teléfono que está impreso en la contraportada de este manual.

¿Qué está cubierto si tiene una emergencia médica?

Puede obtener cobertura para el cuidado médico en casos de emergencia cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Nuestro plan cubre los servicios de ambulancia en las situaciones en que llegar a la sala de emergencias de cualquier otro modo podría poner en peligro su salud. Si desea más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este manual.

La cobertura incluye cuidado médico en casos de emergencia en todo el mundo. Consulte el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto y lo que usted paga*) para obtener más información.

Si tiene una emergencia, hablaremos con los médicos que atienden su emergencia para ayudar a administrar su cuidado médico y realizar el seguimiento posterior. Los médicos que le proveen cuidado médico de emergencia decidirán el momento en que su condición esté estable y la emergencia médica haya finalizado.

Después de que la emergencia haya finalizado, tiene derecho a recibir cuidado de seguimiento para garantizar que su condición siga estable. El cuidado de seguimiento está cubierto por nuestro plan. Si recibe cuidado médico de emergencia de un proveedor fuera de la red, intentaremos coordinar que proveedores de la red se encarguen de su cuidado médico en cuanto su afección médica y las circunstancias lo permitan.

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

En algunas ocasiones puede resultar difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, puede acudir por cuidado médico de emergencia, creyendo que su salud se encuentra en grave peligro, y el médico puede indicar que en realidad no se trataba de una emergencia médica. Si se concluye que no era una emergencia, siempre y cuando usted haya considerado razonablemente que su salud estaba en grave peligro, cubriremos su cuidado médico.

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que *no* era un caso de emergencia, cubriremos cuidado médico adicional *solo* si obtiene el cuidado médico adicional de una de estas dos maneras:

- Acude a un proveedor de la red para obtener el cuidado médico adicional.
- – o – El cuidado médico adicional que reciba se considere "servicios que se necesitan con urgencia" y usted sigue las normas para obtener estos servicios que se necesitan con urgencia (para obtener más información, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Sección 3.2 Cómo obtener servicios que se necesitan con urgencia**¿Qué son los "servicios que se necesitan con urgencia"?**

Los "servicios que se necesitan con urgencia" son una enfermedad, lesión o afección médica imprevista que no es de emergencia y que requiere cuidado médico inmediato. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser prestados por proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles temporalmente o no se pueda acceder a ellos. La afección imprevista podría ser, por ejemplo, el agravamiento imprevisto de una afección médica conocida que padece.

¿Qué sucede si se encuentra dentro del área de servicio del plan cuando necesita cuidado de urgencia?

Siempre debe tratar de obtener servicios que se necesitan con urgencia de proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores están temporalmente no disponibles o no se pueda acceder a ellos y no es razonable esperar para obtener cuidado médico de su proveedor de la red cuando la red esté disponible nuevamente, cubriremos los servicios que se necesitan con urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red.

El *Directorio de proveedores* del plan le informará acerca de qué centros médicos en su área están dentro de la red. Esta información también se puede encontrar en línea en **es.careplushealthplans.com/directories**. Para cualquier otra pregunta con respecto a los servicios que se necesitan con urgencia, póngase en contacto con Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

¿Qué sucede si se encuentra fuera del área de servicio del plan cuando necesita cuidado de urgencia?

Cuando se encuentre fuera del área de servicio y no pueda recibir cuidado médico de un proveedor de la red, nuestro plan cubrirá los servicios que se necesitan con urgencia que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan cubre servicios de cuidado médico en casos de emergencia y cuidado de urgencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias. Si necesita cuidado médico en casos de emergencia o cuidado de urgencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, usted será responsable de pagar por adelantado los servicios prestados y de solicitarnos el reembolso correspondiente. Le reembolsaremos por servicios cubiertos de cuidado de urgencia y cuidado médico en casos de emergencia fuera de la red que usted reciba fuera de los EE. UU. y sus territorios, a tarifas que no superen las tarifas que Medicare original pagaría por dichos servicios si los servicios se hubieran prestado en los Estados Unidos en la localidad donde usted reside. La cantidad que le paguemos, si corresponde, se reducirá por cualquier costo compartido aplicable. Debido a que reembolsaremos a tarifas que no superen las tarifas que Medicare original reembolsaría, y a que los proveedores extranjeros podrían cobrar por sus servicios cantidades superiores a las tarifas que Medicare original pagaría, el total de nuestro reembolso más los costos compartidos aplicables podría ser inferior a las cantidades que usted pague al proveedor extranjero. Este es un beneficio suplementario que generalmente no está cubierto por Medicare. Deberá enviar un comprobante de pago CarePlus para obtener un reembolso. Consulte el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto y lo que usted paga*) para obtener más información. Si usted ya pagó por los servicios cubiertos, nosotros le reembolsaremos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos. Puede enviarnos la factura junto con los expedientes médicos para que consideremos el pago. Consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información acerca de cómo proceder si recibe una factura o si necesita solicitar el reembolso.

Sección 3.3 Cómo obtener cuidado médico durante un desastre

Si el gobernador de su estado, el Secretario de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. o el Presidente de los Estados Unidos declara un estado de desastre o emergencia en su área geográfica, aún tiene derecho a recibir cuidado médico de su plan.

Visite el siguiente sitio web: **es.careplushealthplans.com/alert** para obtener información sobre cómo obtener el cuidado médico necesario durante un desastre.

Generalmente, si no puede utilizar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener cuidado de proveedores fuera de la red a los costos compartidos dentro de la red.

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

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

Si pagó más de lo que le corresponde por los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos*) para obtener información acerca de cómo proceder.

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, usted deberá pagar el costo total

CareSalute (HMO) cubre todos los servicios médicos que son necesarios por razones médicas, que se listan en la Tabla de beneficios médicos del plan (dicha tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este manual), y se obtienen de acuerdo con las normas del plan. Usted es responsable del pago del costo total de los servicios que no están cubiertos por nuestro plan, ya sea porque no son servicios cubiertos por el plan o porque se obtuvieron fuera de la red y no fueron autorizados.

Si tiene alguna pregunta con respecto a si nosotros pagaremos por algún servicio o cuidado médico que usted esté considerando, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de recibirlo. También tiene derecho a pedir esto por escrito. Si le informamos que no cubriremos sus servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su cuidado médico.

El Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*) ofrece más información acerca de qué hacer si desea una decisión de cobertura de nuestra parte o desea apelar una decisión que ya hemos tomado. También puede llamar a Servicios para afiliados para obtener más información (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Para los servicios cubiertos que tienen un límite de beneficio, usted paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado por completo el beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Pagar los costos una vez que se haya alcanzado un límite de beneficio **no** se tendrá en cuenta para calcular su cantidad máxima de desembolso personal. Puede llamar a Servicios para afiliados cuando desee saber cuánto ha utilizado de su límite de beneficio.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando se encuentra en un “estudio de investigación clínica”?

Sección 5.1 ¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?

Un estudio de investigación clínica (también llamado un “ensayo clínico”) es la manera en que los médicos y científicos prueban nuevos tipos de cuidado médico, como el grado de eficacia de un nuevo medicamento para tratar el cáncer. Para probar nuevos procedimientos de cuidado médico o medicamentos solicitan voluntarios para que colaboren en el estudio. Este tipo de estudio es una de las etapas finales de un proceso de investigación que ayuda a los médicos y científicos a saber si funciona un nuevo tratamiento y si es seguro.

No todos los estudios de investigación clínica están abiertos a los afiliados de nuestro plan. Medicare primero debe aprobar el estudio de investigación. Si usted participa en un estudio *no* aprobado por Medicare, *usted será responsable del pago de todos los costos de su participación en el estudio.*

Una vez que Medicare apruebe el estudio, alguien que trabaja en el estudio le contactará para explicarle más acerca del estudio y ver si cumple con los requisitos establecidos por los científicos que dirigen el estudio. Puede participar en el estudio siempre y cuando cumpla con los requisitos del estudio y comprenda y acepte por completo lo que implica su participación en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare original pagará la mayoría de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Cuando forme parte de un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo el resto del cuidado médico (el cuidado que no esté relacionado con el estudio) a través de nuestro plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita obtener nuestra aprobación o la de su PCP. Los proveedores que le brindan cuidado médico como parte del estudio de investigación clínica *no* necesitan participar de la red de proveedores de nuestro plan.

Aunque no necesita obtener el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, **sí deberá comunicárnoslo antes de iniciar su participación en un estudio de investigación clínica.**

Si planea participar en un estudio de investigación clínica, póngase en contacto con Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) para informarles que participará en un ensayo clínico y para obtener detalles más específicos sobre lo que pagará su plan.

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

Cuando participa en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, estarán cubiertos los artículos y servicios rutinarios que reciba como parte del estudio de investigación, lo que incluye:

- Alojamiento y comida por la hospitalización que Medicare pagaría incluso si no formara parte de un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos secundarios y complicaciones del nuevo cuidado médico.

Medicare original paga la mayor parte del costo de los servicios cubiertos que recibe como parte del estudio. Después de que Medicare haya pagado su parte del costo por estos servicios, nuestro plan también pagará una parte de los costos. Pagaremos la diferencia entre los costos compartidos en Medicare original y sus costos

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

compartidos como afiliado de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio que lo que pagaría si recibiera dichos servicios por parte de nuestro plan.

A continuación, se muestra un ejemplo del funcionamiento de los costos compartidos: supongamos que tiene una prueba de laboratorio que cueste \$100 como parte del estudio de investigación. Supongamos también que su parte de los costos de dicha prueba es de \$20 dentro de Medicare original, pero la prueba sería de \$10 dentro de los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare original pagaría \$80 por la prueba y nosotros pagaríamos otros \$10. Esto significa que usted pagaría \$10, que es la misma cantidad que pagaría dentro de los beneficios de nuestro plan.

A fin de que paguemos la parte de los costos que nos corresponde, usted deberá enviar una solicitud de pago. Junto con la solicitud, deberá enviarnos una copia de sus Notificaciones de resúmenes de Medicare u otra documentación que muestre los servicios que recibió como parte del estudio y cuánto debe usted. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información acerca del envío de solicitudes de pago.

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

- Por lo general, Medicare *no* pagará el nuevo artículo o servicio que el estudio está probando a menos que Medicare cubra el artículo o servicio incluso si usted *no* formara parte del estudio.
- Los artículos y servicios que el estudio le provea a usted o a cualquier participante en forma gratuita.
- Los artículos o servicios que le provean solo para recopilar datos, y no se utilicen para el cuidado directo de su salud. Por ejemplo, Medicare no pagará las tomografías computarizadas mensuales realizadas como parte del estudio si su afección médica normalmente requiere solo una.

¿Desea saber más?

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

SECCIÓN 6 Normas para obtener cuidado cubierto 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 para el cuidado de la salud es un centro que provee cuidado para una afección que comúnmente sería tratada en un hospital o centro de enfermería especializada. Si recibir cuidado médico en un hospital o centro de enfermería especializada está en contra de las creencias religiosas del afiliado, en su lugar nuestro plan proveerá cobertura por el cuidado en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud. Puede elegir obtener cuidado médico en cualquier momento por cualquier razón. Este beneficio solo se provee para los servicios de paciente internado de la Parte A (servicios de cuidado no médico de la salud). Medicare solo pagará los servicios de cuidado no médico de la salud provistos por instituciones religiosas no médicas para el cuidado de la salud.

Sección 6.2 Recibir cuidado de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud

Para recibir cuidado de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud, deberá firmar un documento legal que exprese que usted se opone por motivos de conciencia a recibir tratamiento médico "no exceptuado".

- El tratamiento o el cuidado médico "no exceptuado" es cualquier cuidado médico o tratamiento *voluntario y no requerido* por ley federal, estatal o local.
- El tratamiento médico "exceptuado" es el cuidado médico o el tratamiento que recibe que *no* es voluntario o que *se requiere* por ley federal, estatal o local.

Para tener cobertura del plan, el cuidado que reciba de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que provea el cuidado debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura del plan para los servicios que reciba está limitada a los aspectos *no religiosos* del cuidado.
- Si recibe servicios de esta institución que se provean en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección médica que le permita recibir servicios cubiertos de cuidado hospitalario a pacientes internados o cuidado en un centro de enfermería especializada.
 - y – Debe obtener la aprobación previa de nuestro plan antes de ser admitido en el centro o su estadía no será cubierta.

Se aplican límites de cobertura hospitalaria para pacientes internados de Medicare (consulte la Tabla de beneficios de Medicare en el Capítulo 4).

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

Sección 7.1 ¿Será usted dueño del equipo médico duradero después de realizar una cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?

El equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) incluye artículos como sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos generadores del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital solicitadas por un proveedor para uso en el hogar. Algunos artículos, como las prótesis, siempre pertenecen al afiliado. En esta sección, analizamos otros tipos de equipo médico duradero que usted debe alquilar.

En Medicare original, las personas que alquilen determinados tipos de equipo médico duradero serán dueñas del equipo después de pagar los copagos del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como afiliado de CareSalute (HMO), por lo general, no será dueño de artículos de equipo médico duradero alquilados independientemente de la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea afiliado de nuestro plan. Bajo determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos a usted la posesión del artículo de equipo médico duradero. Llame a

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) para conocer los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe proveer.

¿Qué sucede con los pagos que realizó para equipo médico duradero si cambia a Medicare original?

Si no adquirió la posesión del artículo de equipo médico duradero mientras era afiliado de nuestro plan, deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos cuando cambie a Medicare original a fin de obtener la posesión del mismo. Sus pagos anteriores mientras se encontraba en nuestro plan no se tienen en cuenta para estos 13 pagos consecutivos.

Si realizó menos de 13 pagos para el artículo de DME dentro de Medicare original *antes* de inscribirse en nuestro plan, sus pagos previos tampoco se tienen en cuenta para los 13 pagos consecutivos. Deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos luego de regresar a Medicare original a fin de obtener la posesión del artículo. No existen excepciones a esta situación cuando regresa a Medicare original.

SECCIÓN 8 Normas para equipos, suministros y mantenimiento de oxígeno**Sección 8.1 ¿Qué beneficios de oxígeno tiene derecho a recibir?**

Si es elegible para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, mientras esté afiliado CareSalute (HMO) cubrirá:

- Alquiler de equipos de oxígeno
- Entrega de oxígeno y contenido de oxígeno
- Tubos y accesorios de oxígeno relacionados para el suministro de oxígeno y contenido de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones de equipos de oxígeno

Si abandona el plan CareSalute (HMO) o ya no necesita equipos de oxígeno por razones médicas, el equipo de oxígeno se debe devolver al propietario.

Sección 8.2 ¿Cuál es su costo compartido? ¿Cambiará después de 36 meses?

Su costo compartido para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare es de **\$0** o coseguro del **20%** por mes hasta la finalización o terminación de su contrato de alquiler.

Su costo compartido no cambiará después de haber estado afiliado durante 36 meses en CareSalute (HMO).

Si antes de afiliarse en CareSalute (HMO) usted había hecho 36 meses de pago de alquiler para la cobertura de equipo de oxígeno, su costo compartido en CareSalute (HMO) es de **\$0** o coseguro del **20%**.

Sección 8.3 ¿Qué sucede si abandona su plan y regresa a Medicare original?

Si regresa a Medicare original, comienza un nuevo ciclo de 36 meses que se renueva cada cinco años. Por ejemplo, si usted había pagado alquileres de equipos de oxígeno durante 36 meses antes de afiliarse a CareSalute (HMO), se une a CareSalute (HMO) durante 12 meses, y luego regresa a Medicare original, pagará el costo compartido total de la cobertura del equipo de oxígeno.

Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

Del mismo modo, si realizó pagos durante 36 meses mientras estuvo afiliado en CareSalute (HMO) y luego regresa a Medicare original, pagará el costo compartido total de la cobertura del equipo de oxígeno.

CAPÍTULO 4

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

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

SECCIÓN 1	Entienda sus gastos de desembolso personal de los servicios cubiertos	44
Sección 1.1	Tipos de gastos de desembolso personal que puede pagar por sus servicios cubiertos.....	44
Sección 1.2	¿Cuánto es lo máximo que usted pagará por los servicios médicos cubiertos por las Partes A y B de Medicare?.....	44
Sección 1.3	Nuestro plan no permite que los proveedores le envíen una "factura de saldos"	45
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para saber qué está cubierto y cuánto pagará	45
Sección 2.1	Sus beneficios médicos y costos como afiliado del plan.....	45
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	82
Sección 3.1	Servicios que <i>no</i> cubrimos (exclusiones)	82

SECCIÓN 1 Entienda sus gastos de desembolso personal de los servicios cubiertos

Este capítulo se centra en los servicios cubiertos y lo que usted paga por los beneficios médicos. Incluye una Tabla de beneficios médicos que enumera sus servicios cubiertos y muestra cuánto pagará por cada servicio cubierto como afiliado de CareSalute (HMO). Más adelante en este capítulo, podrá encontrar información acerca de los servicios médicos que no están cubiertos. También explica las limitaciones en determinados servicios. Además, consulte las exclusiones y limitaciones concernientes a ciertos beneficios suplementarios en la tabla de este capítulo.

Sección 1.1 Tipos de gastos de desembolso personal que puede pagar por sus servicios cubiertos

Para comprender la información de los pagos que se menciona en este capítulo, debe conocer los tipos de gastos de desembolso personal que puede pagar por sus servicios cubiertos.

- El **"copago"** es la cantidad fija que paga cada vez que recibe un determinado servicio médico. Usted paga el copago al momento de recibir el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 le provee más información acerca de sus copagos).
- El **"coseguro"** es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Usted paga el coseguro al momento de recibir el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 le provee más información acerca de su coseguro).

La mayoría de las personas elegibles para Medicaid o para el programa Beneficiario de Medicare elegible (QMB, por sus siglas en inglés) nunca deben pagar deducibles, copagos o coseguro. Asegúrese de mostrar una prueba de su elegibilidad para Medicaid o QMB a su proveedor, si corresponde. Si cree que se le pide que pague algo que no corresponde, contacte a Servicios para afiliados.

Sección 1.2 ¿Cuánto es lo máximo que usted pagará por los servicios médicos cubiertos por las Partes A y B de Medicare?

Como usted está inscrito en un Plan Medicare Advantage, existe un límite a la cantidad que debe pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por las Partes A y B de Medicare (consulte la Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 a continuación). Este límite se denomina la cantidad máxima de gastos de desembolso personal para servicios médicos.

Como afiliado de CareSalute (HMO), el máximo que deberá pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos por las Partes A y B dentro de la red en 2022 es de **\$3,400**. Las cantidades que usted paga de copagos y coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuenta para esta cantidad máxima de gastos de desembolso personal. (Las cantidades que usted paga por cualquier multa por afiliación tardía y los medicamentos recetados de la Parte D no se tienen en cuenta para su cantidad máxima de gastos de desembolso personal. Además, las cantidades que usted paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para su cantidad máxima de gastos de desembolso personal. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos). Si alcanza su cantidad máxima de gastos de desembolso personal de **\$3,400**, no deberá pagar más de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos por las Partes A y B dentro de la red. Sin embargo, debe continuar

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

pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o terceros paguen su prima de la Parte B por usted).

Sección 1.3	Nuestro plan no permite que los proveedores le envíen una "factura de saldos"
--------------------	--

Como afiliado de CareSalute (HMO), una protección importante para usted es que solo debe pagar su cantidad de costos compartidos cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores añadan cargos adicionales por separado, lo que se llama "facturación de saldos". Esta protección (que usted nunca paga más que su cantidad de costos compartidos) se aplica incluso si pagamos al proveedor menos de lo que cobra el proveedor por un servicio e incluso si existe una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Esta protección funciona de la siguiente manera.

- Si sus costos compartidos son un copago (una cantidad en dólares establecida, por ejemplo, \$15.00), usted paga solo esa cantidad por cualesquiera servicios cubiertos por parte de un proveedor de la red.
- Si sus costos compartidos son un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, el costo que le corresponde depende del tipo de proveedor que consulte:
 - Si recibe los servicios cubiertos por parte de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (según lo que se determina en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe los servicios cubiertos por parte de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en determinadas situaciones, como cuando usted recibe un referido).
 - Si recibe los servicios cubiertos por parte de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en determinadas situaciones, como cuando usted recibe un referido).
- Si cree que un proveedor le ha "facturado el saldo", llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para saber qué está cubierto y cuánto pagará
------------------	---

Sección 2.1	Sus beneficios médicos y costos como afiliado del plan
--------------------	---

La Tabla de beneficios médicos que se encuentra en las páginas siguientes enumera los servicios que cubre CareSalute (HMO) y lo que usted paga de su bolsillo por cada servicio. Los servicios enumerados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

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

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben ser provistos según las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluidos el cuidado médico, los servicios, suministros y equipos médicos) *deben* ser necesarios por razones médicas. "Necesarios por razones médicas" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- Usted reciba cuidado médico de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá el cuidado médico que reciba de un proveedor fuera de la red. El Capítulo 3 provee más información acerca de los requisitos para usar los proveedores de la red y las situaciones en que cubriremos los servicios de un proveedor fuera de la red.
- Usted tenga un proveedor de cuidado primario (un PCP, por sus siglas en inglés) que le provea y supervise su cuidado médico. En la mayoría de las situaciones, su PCP debe darle su aprobación por adelantado antes de que usted pueda consultar a otros proveedores de la red del plan. Esto se llama darle un "referido". El Capítulo 3 provee más información acerca de la obtención de un referido y las situaciones en que no se necesita referido.
- Algunos de los servicios que se detallan en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si su médico u otro proveedor de la red obtiene aprobación por adelantado (algunas veces se llama "autorización previa") de nosotros. En la Tabla de beneficios médicos se señalan los servicios cubiertos que requieren aprobación por adelantado con una nota al pie. Además, los siguientes servicios que no se enumeran en la Tabla de beneficios requieren autorización previa:
 - Abdominoplastia
 - Ablación (hueso, cardíaca, hígado, riñón, próstata, vena)
 - Desfibriladores cardioversores implantables automáticos (AICD, por sus siglas en inglés)
 - Cabestrillos de vejiga
 - Blefaroplastia
 - Biopsia de cáncer de mama
 - Procedimientos en mamas
 - Mastectomía parcial
 - Inyecciones de toxina botulínica
 - Bunionectomía
 - Angiografía cardiovascular por tomografía computarizada (CCTA, por sus siglas en inglés)
 - Cateterizaciones cardíacas
 - Implantes cardíacos
 - Terapia de resincronización cardíaca
 - Terapia de células T con receptores de antígeno quimérico (CAR-T, por sus siglas en inglés)

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

- Ensayos clínicos
- Implantes cocleares y de tronco cerebral
- Escaneo por tomografía computarizada (CT, por sus siglas en inglés)
- Descompresión del nervio periférico (es decir, cirugía del túnel carpiano)
- Esofagogastroduodenoscopia (EGD, por sus siglas en inglés) de diagnóstico o esofagoscopia
- Camas eléctricas
- Terapia electroconvulsiva (ECT, por sus siglas en inglés)
- Electrofisiología (EPS, por sus siglas en inglés) o EPS con mapeo 3D
- Tecnología emergente/Nuevas indicaciones de tecnología existente
- Inyecciones epidurales (solo para pacientes ambulatorios)
- Inyecciones en las facetas
- Cirugías de pies: Bunionectomía y dedo en martillo
- Bisturí de rayos gama o ciber bisturí
- Estimulación gástrica
- Chalecos de compresión torácica de alta frecuencia
- Cuidado de la salud en el hogar/infusión en el hogar
- Terapia hiperbárica
- Pruebas y tratamiento de la infertilidad
- Registradores de bucle
- Biopsia y resección de cáncer de pulmón
- Cuidado por maternidad - rutinario
- Angiograma por resonancia magnética (MRA, por sus siglas en inglés)
- Imágenes por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés)
- Diagnóstico molecular/exámenes genéticos
- Imágenes de perfusión miocárdica por tomografía computarizada de emisión monofotónica (MPI SPECT, por sus siglas en inglés)
- Terapia de presión negativa para heridas (NPWT, por sus siglas en inglés)
- Neuroestimuladores

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

- Ventiladores de uso domiciliario no invasivos
- Prueba de esfuerzo nuclear
- Cirugías para la obesidad
- Cirugías orales, ortognáticas, de la articulación temporomandibular (TMJ, por sus siglas en inglés)
- Cirugías ortopédicas (artroscopia de cadera, rodilla y hombro)
- Otoplastia
- Angioplastia coronaria/colocación de stent ambulatoria
- Ecocardiograma transtorácico ambulatorio (TTE, por sus siglas en inglés)
- Bomba de infusión de analgésicos
- Paniclectomía
- Cierre de defecto septal atrial (ASD, por sus siglas en inglés) y del agujero oval persistente (PFO, por sus siglas en inglés)
- Implante peniano
- Revascularización periférica (aterectomía, angioplastia)
- Escaneo de tomografía por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés)/Registro PET Oncológico Nacional de los Estados Unidos (NOPR, por sus siglas en inglés)
- Cirugía de próstata (Prostatectomía)
- Rinoplastia
- Mastectomía simple y cirugía de ginecomastia
- Escaneo por tomografía computarizada de emisión monofotónica (SPECT, por sus siglas en inglés)
- Sustitutos de piel y tejidos
- Colchones especiales
- Cirugía espinal (fusión vertebral, otras cirugías de descompresión, cifoplastia, vertebroplastia)
- Dispositivos de estimulación (crecimiento óseo, neuromuscular, medular)
- Cirugía para apnea obstructiva del sueño
- Procedimientos endoscópicos de los senos paranasales/nasales quirúrgicos y sinuplastia con balón (excluye endoscopias nasales/senos paranasales de diagnóstico)
- Cirugías tiroideas (tiroidectomía y lobectomía tiroidea)
- Cirugías de válvulas transcáteter (TMVR, TAVR/TAVI y MitraClip)

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

- Estimulación magnética transcraneal (TMS, por sus siglas en inglés)
- Ecocardiograma transesofágico (TEE, por sus siglas en inglés)
- Uvulopalatofaringoplastia (UPPP, por sus siglas en inglés)
- Vena varicosa: Tratamiento quirúrgico y escleroterapia
- Dispositivos cardíacos portátiles (p. ej., LifeVest®)
- Scooters eléctricos/sillas de ruedas

Otras cosas importantes que debe saber acerca de nuestra cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare original. Por algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan que lo que usted pagaría en Medicare original. Por otros, usted paga *menos*. (Si desea saber más acerca de la cobertura y los costos de Medicare original, consulte su manual *Medicare y usted 2022*. Puede verlo en línea en www.medicare.gov o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para solicitar una copia, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo dentro del Medicare original, también cubrimos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si además recibe tratamiento o control de una afección médica existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por el cuidado recibido para la afección médica existente.
- En algunas ocasiones, Medicare agrega cobertura bajo Medicare original para servicios nuevos durante el año. Si Medicare añade cobertura para servicios durante 2022, Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.

 Verá esta manzana al lado de los servicios preventivos en la Tabla de beneficios.

*** Verá este asterisco al lado de los beneficios suplementarios en la Tabla de beneficios médicos.**

Tabla de beneficios médicos	
Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
 Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una prueba de ultrasonido realizada por única vez a las personas en riesgo. El plan solo cubre esta prueba de detección si tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene un referido para ello por parte de su médico, asistente médico, profesional médico de enfermería o especialista clínico en enfermería.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para esta prueba de detección preventiva.
Acupuntura para dolor lumbar crónico Los servicios cubiertos incluyen: Hasta 20 consultas por año para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias:	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios acupuntura cubiertos por Medicare</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
A efectos de este beneficio, el dolor lumbar crónico se define como aquel que: • Dura 12 semanas o más; • Es inespecífico, ya que no tiene causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.); • No está asociado a cirugía; y • No está asociado a un embarazo. Su plan requiere que los servicios sean proporcionados por un proveedor autorizado para realizar acupuntura o por proveedores que cumplan con los requisitos de los proveedores de Medicare original. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Inyecciones y suero para la alergia Usted está cubierto para inyecciones y suero para la alergia cuando sean necesarios por razones médicas.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista
Servicios de ambulancia • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia en avión, helicóptero y terrestre, al centro médico apropiado más cercano que pueda proporcionar cuidado médico únicamente si se proveen a un afiliado cuya afección médica es tal que los demás medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona o si están autorizados por el plan. • El transporte en ambulancia para casos que no sean de emergencia se considera apropiado si se documenta que la afección del afiliado es tal que otro medio de transporte podría poner en riesgo la salud de la persona y que el transporte en ambulancia se considera necesario por razones médicas. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Ambulancia de emergencia</u> Copago de \$240 por viaje independientemente de la cantidad de viajes – Ambulancia terrestre Coseguro del 20% independientemente de la cantidad de viajes – Ambulancia aérea <u>Servicio de ambulancia no de emergencia</u> Copago de \$0 por viaje independientemente de la cantidad de viajes – Ambulancia terrestre Coseguro del 20% independientemente de la cantidad de viajes – Ambulancia aérea
 Consulta anual de bienestar	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede acudir a una consulta anual de bienestar para desarrollar o actualizar un plan personalizado de prevención basado en sus factores de riesgo y en su estado de salud actual. Esta consulta está cubierta una vez cada 12 meses. Nota: la primera consulta anual de bienestar no se puede realizar dentro de los 12 meses a partir de su consulta preventiva "Bienvenido a Medicare". Sin embargo, no es necesario que haya realizado la consulta "Bienvenido a Medicare" para tener cobertura de la consulta anual de bienestar después de tener la Parte B durante 12 meses.	bienestar.
 Medición de la masa ósea Para personas elegibles (generalmente, esto significa que son personas que presentan riesgo de pérdida de masa ósea o de osteoporosis), los siguientes servicios se cubren cada 24 meses o con mayor frecuencia, si fuera necesario por razones médicas: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea, que incluyen la interpretación de los resultados por el médico.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.
 Prueba de detección del cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen: • Una mamografía de referencia entre los 35 y los 39 años de edad • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mama una vez cada 24 meses	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para las mamografías de detección cubiertas.
Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para afiliados que reúnen ciertos requisitos con un referido del médico. El plan también cubre los programas de rehabilitación cardíaca intensiva que habitualmente son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio
 Consulta para reducir el riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para la enfermedad cardiovascular) Cubrimos una consulta por año con su médico de cuidado primario para ayudar a reducir su riesgo de contraer la enfermedad cardiovascular. Durante esta consulta, su médico puede hablar con usted sobre el uso de aspirina (si corresponde), controlar su presión arterial y darle consejos para asegurarse de que se está alimentando saludablemente.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para el beneficio de terapia del comportamiento intensiva para la prevención de enfermedades cardiovasculares.
 Prueba de detección de enfermedad cardiovascular	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible.

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o de anomalías relacionadas con un alto riesgo de sufrir enfermedad cardiovascular) una vez cada 5 años (60 meses).	deducible para las pruebas de enfermedades cardiovasculares cubiertas una vez cada 5 años.
 Pruebas de detección de cáncer cervical y vaginal Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: Pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, cubiertos una vez cada 24 meses • Si presenta alto riesgo de tener cáncer cervical o vaginal, o está en edad de concebir y ha tenido un resultado anormal en la prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para los exámenes pélvicos y pruebas de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.
Servicios quiroprácticos Los servicios cubiertos incluyen: • Cubrimos solamente la manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxación • No cubrimos otros servicios prestados por un quiropráctico Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare</u> Copago de \$20 – Consultorio de un especialista
 Prueba de detección del cáncer colorrectal Para personas de 50 años de edad y mayores, se cubre lo siguiente: • Sigmoidoscopia flexible (o enema de bario para la detección como alternativa) cada 48 meses Una de las siguientes pruebas cada 12 meses: • Prueba de sangre oculta en heces basada en guayacol (gFOBT, por sus siglas en inglés) • Prueba inmunoquímica fecal (FIT, por sus siglas en inglés) Prueba de detección colorrectal basada en ADN cada 3 años Para las personas con alto riesgo de sufrir cáncer colorrectal cubrimos: • Colonoscopia de detección (o enema de bario para la detección como alternativa) cada 24 meses Para las personas sin alto riesgo de sufrir cáncer colorrectal cubrimos: • Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no dentro de los 48 meses a partir de una sigmoidoscopia de detección	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare.
Pruebas y tratamiento para COVID-19 Pruebas de anticuerpos y diagnóstico cubiertas por Medicare: • Las pruebas están cubiertas cuando son necesarias por razones médicas y ordenadas por un médico. Tratamiento para diagnóstico de COVID-19 confirmado: • Hospitalización y servicios médicos	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Comidas entregadas a domicilio – 14 días (28 comidas) Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
*Programa de comidas Deliver Fresh Después de una hospitalización de paciente internado en un hospital o en un centro de enfermería, usted es elegible para recibir 2 comidas frescas por día durante 7 días. Hasta 14 comidas, entregadas en su domicilio. Límite de 4 veces por año. Las comidas deben solicitarse dentro de los 30 días posteriores al alta de la hospitalización de paciente internado. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0
Servicios dentales En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, exámenes dentales rutinarios y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare original. Cubrimos: Los servicios dentales necesarios por razones médicas, según la cobertura de Medicare original *La cobertura también incluye los beneficios dentales suplementarios que Medicare original no cubre. Estos beneficios se detallan por separado al final de esta tabla. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios dentales cubiertos por Medicare</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Beneficios suplementarios de servicios dentales</u> *Usted tiene cobertura para beneficios suplementarios de servicios dentales. Para obtener información detallada, consulte la descripción del beneficio suplementario de servicios dentales que aparece al final de esta tabla.
 Prueba de detección de depresión Cubrimos una prueba de detección de la depresión por año. La prueba de detección debe hacerse en un entorno de cuidado médico primario que puede proveer tratamiento de seguimiento y/o referidos.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para una consulta de detección de depresión anual.
 Prueba de detección de diabetes Cubrimos esta prueba de detección (incluye pruebas de glucosa en ayunas) si presenta alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), historial de colesterol y niveles anormales de triglicéridos (dislipidemia), obesidad, o historial de alto nivel de azúcar en la sangre (glucosa). Las pruebas también pueden ser cubiertas si cumple con otros requisitos, como si está excedido de peso y tiene un historial familiar de diabetes. Según los resultados de estas pruebas, usted podría reunir los requisitos para que le hagan hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.
 Capacitación para el automanejo de la diabetes, servicios y	<u>Dentro de la red:</u>

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
suministros para diabéticos Para todas las personas que tienen diabetes (usuarios y no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen: • Suministros para monitorear la glucosa en la sangre: monitores de glucosa en sangre, tiras reactivas de glucosa en sangre, lancetas y dispositivos para lancetas y soluciones para controlar la glucosa que permitan corroborar la exactitud de los monitores y las tiras reactivas. – Estas son las únicas marcas cubiertas de monitores de glucosa en sangre y tiras reactivas: ACCU-CHEK® fabricado por Roche, o productos Trividia a veces embalados con el nombre de su farmacia. – CarePlus cubre cualquiera de los monitores de glucosa en sangre y las tiras reactivas que estén especificados en la lista de marcas preferidas de arriba. En general, los productos de marcas no preferidas alternativas no están cubiertos a menos que su médico proporcione la información adecuada que indique que el uso de una marca alternativa es necesario por razones médicas en su situación específica. Si es nuevo en CarePlus y utiliza una marca de monitor de glucosa en sangre y tiras reactivas que no está en la lista de marcas preferidas, puede contactarnos en los primeros 90 días de la inscripción en el plan para solicitar un suministro temporal de la marca no preferida alternativa. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para determinar si algún producto de las marcas preferidas enumeradas arriba es apropiado para usted desde el punto de vista médico. Los productos de marcas no preferidas no estarán cubiertos después de los 90 días iniciales de cobertura sin autorización previa aprobada para una excepción a la cobertura. – Tanto en el caso de afiliados nuevos como los ya existentes, si es necesario por razones médicas que usted utilice o siga utilizando un producto de una marca no preferida alternativa, usted o su proveedor pueden solicitar una excepción a la cobertura para que CarePlus cubra un producto de una marca no preferida hasta el final del año de beneficio. Si usted (o su proveedor) no está de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted (o su proveedor) puede presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor con respecto a qué marca o producto es adecuado para su afección médica. Si desea más información acerca de cómo realizar una apelación, consulte el Capítulo 9 (<i>Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i>). • Para las personas que padecen enfermedades diabéticas graves en los pies: un par por año calendario de zapatos terapéuticos personalizados (incluso las plantillas provistas con los zapatos) y dos pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no incluye las plantillas extraíbles no personalizadas que son provistas con los zapatos). La cobertura incluye adaptación. • La capacitación para el automanejo de la diabetes está cubierta bajo ciertas condiciones.	<u>Capacitación para el automanejo de la diabetes</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio <u>Suministros para el control de la diabetes</u> Copago de \$0 – Proveedor preferido para la diabetes – Farmacia minorista de la red Coseguro del 20% – Proveedor para la diabetes <u>Zapatos y plantillas para diabéticos</u> Copago de \$10 – Proveedor de equipo médico duradero – Proveedor de prótesis

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Para monitoreo continuo de glucosa, consulte Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suministros relacionados. El símbolo  (servicio preventivo) se aplica únicamente a la capacitación para el automanejo de la diabetes. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suministros relacionados (Si desea la definición de "equipo médico duradero", consulte el Capítulo 10 de este manual). Los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital solicitadas por un proveedor para uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores. Con este documento titulado <i>Evidencia de cobertura</i>, le enviamos la lista de equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) de CareSalute (HMO). La lista indica las marcas y los fabricantes de equipo médico duradero que cubriremos. La lista más reciente de marcas, fabricantes y proveedores también está disponible en nuestro sitio web en www.careplushealthplans.com/medicare-plans/2022. Por lo general, CareSalute (HMO) cubre cualquier equipo médico duradero cubierto por Medicare original de las marcas y fabricantes de la lista. No cubriremos otras marcas y fabricantes a menos que su médico u otro proveedor nos digan que esa marca es apropiada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si usted es nuevo en CareSalute (HMO) y utiliza una marca de equipo médico duradero que no está en nuestra lista, seguiremos cubriendo esta marca por hasta 90 días. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para determinar qué marca es apropiada para usted desde el punto de vista médico después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle un referido para una segunda opinión). Si usted (o su proveedor) no está 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 de su proveedor con respecto a qué marca o producto es adecuado para su afección médica. (Si desea más información acerca de las apelaciones, consulte el Capítulo 9, <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja</i> (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)). Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Equipo médico duradero de alto costo</u> Coseguro del 20% - Proveedor de equipo médico duradero <u>Equipo médico duradero de bajo costo</u> Copago de \$0 - Proveedor de equipo médico duradero
 Electrocardiograma de detección	<u>Dentro de la red:</u>

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
El ECG de detección, cuando se realiza como referido de la consulta preventiva de "Bienvenido a Medicare", solo está cubierto una vez en la vida del beneficiario.	no hay ningún coseguro, copago ni deducible para una consulta de prueba de detección con electrocardiograma (EKG, por sus siglas en inglés).
Cuidado médico en casos de emergencia El cuidado médico en casos de emergencia se refiere a servicios que son: • Provistos por un proveedor acreditado para prestar servicios en casos de emergencia, y • Necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de medicina y salud, considera que usted presenta síntomas médicos que requieren cuidado médico inmediato para evitar la pérdida de la vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o afección médica que empeora rápidamente. Los costos compartidos por servicios en casos de emergencia necesarios provistos fuera de la red son los mismos que por dichos servicios prestados dentro de la red. La cobertura incluye cuidado médico en casos de emergencia en todo el mundo. Si tiene una emergencia fuera de los EE.UU. y sus territorios, usted será responsable de pagar por los servicios prestados por adelantado. Debe enviar prueba de pago a CarePlus para reembolso. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7. Es posible que no le reembolsemos todos sus gastos de desembolso personal. Esto se debe a que nuestras tarifas contratadas pueden ser inferiores a las de los proveedores fuera de los EE.UU. y sus territorios. Usted es responsable de los costos que excedan las tarifas contratadas, así como de todos los costos compartidos del afiliado que correspondan.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios en casos de emergencia</u> Copago de \$120 – Sala de emergencias <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 – Sala de emergencias No paga los costos compartidos por visita a la sala de emergencias si es admitido en el mismo hospital en las siguientes 24 horas por la misma afección. Si usted recibe cuidado médico en casos de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita cuidado médico como paciente internado después de que se estabilice su afección de emergencia, debe regresar a un hospital de la red para que se siga cubriendo su cuidado. O debe recibir cuidado como paciente internado en un hospital fuera de la red autorizado por el plan y usted pagará la parte de costos compartidos que pagaría en un hospital de la red.
Servicios para la audición Las evaluaciones diagnósticas auditivas y del equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como cuidado médico ambulatorio cuando son provistas por un médico, audiólogo u otro proveedor acreditado.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios para la audición cubiertos por Medicare</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Beneficios suplementarios de servicios para la audición</u> *Usted tiene cobertura para

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
*La cobertura también incluye los beneficios suplementarios de servicios para la audición que Medicare original no cubre. Estos beneficios se detallan por separado al final de esta tabla. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	beneficios suplementarios de servicios para la audición. Para obtener información detallada, consulte la descripción del beneficio suplementario de servicios para la audición que aparece al final de esta tabla.
 Prueba de detección del VIH Para las personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que estén en mayor riesgo de tener una infección del VIH, cubrimos: • Una prueba de detección cada 12 meses Para las mujeres embarazadas, cubrimos: • Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para pruebas de detección preventivas de VIH cubiertas por Medicare.
Cuidado de una agencia de cuidado de la salud en el hogar Antes de recibir servicios de cuidado de la salud en el hogar, un médico debe certificar que usted necesita servicios de cuidado de la salud en el hogar y ordenará que dichos servicios sean provistos por una agencia de cuidado de la salud en el hogar. Usted debe estar recluido en el hogar, lo que significa que salir de casa es un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Cuidado de enfermería especializada de medio tiempo o intermitente y servicios de un asistente de cuidado de la salud en el hogar (Para tener cobertura conforme al beneficio de cuidado de la salud en el hogar, sus servicios de enfermería especializada y de un asistente de cuidado de la salud en el hogar combinados deben sumar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Terapia física, ocupacional y del habla • Servicios médicos y sociales • Equipo y suministros médicos Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Cuidado de la salud en el hogar</u> Copago de \$0 – Hogar del afiliado <u>Equipo médico duradero de alto costo</u> Coseguro del 20% – Proveedor de equipo médico duradero <u>Equipo médico duradero de bajo costo</u> Copago de \$0 – Proveedor de equipo médico duradero
Terapia de infusión en el hogar La terapia de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, tubos y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Servicios profesionales, incluidos servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con el plan de cuidado • Capacitación y educación del paciente que no estén cubiertas por el beneficio de equipo médico duradero	<u>Dentro de la red:</u> <u>Suministros médicos</u> Copago de \$0 – Proveedor de suministros médicos <u>Medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare</u> Coseguro del 20% – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
• Monitoreo remoto • Servicios de monitoreo para la provisión de terapia de infusión en el hogar y medicamentos para infusión en el hogar proporcionados por un proveedor acreditado de terapia de infusión en el hogar	– Farmacia <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)
Cuidado de hospicio Puede recibir cuidado médico por parte de cualquier programa de hospicio certificado por Medicare. Usted reúne los requisitos para recibir el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le hayan dado un pronóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y tiene 6 meses o menos de vida si la enfermedad sigue su curso normal. El médico de hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para el control de los síntomas y para aliviar el dolor • Cuidado de relevo a corto plazo • Cuidado en el hogar <u>En cuanto a los servicios de hospicio y los servicios que están cubiertos por las Partes A o B de Medicare y que están relacionados con su pronóstico terminal:</u> Medicare original (en lugar de nuestro plan) pagará los servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. Mientras se encuentra en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio facturará a Medicare original los servicios que Medicare original paga. <u>En cuanto a los servicios que están cubiertos por las Partes A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal:</u> si usted necesita servicios que no sean de emergencia, ni de cuidado que se necesita con urgencia que estén cubiertos por las Partes A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal, el costo de estos servicios para usted depende de si utiliza un proveedor de la red de nuestro plan: • Si usted recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted solo paga la cantidad de costos compartidos del plan por servicios dentro de la red. • Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga los costos compartidos según la tarifa de servicio de Medicare (Medicare original). <u>En cuanto a los servicios que están cubiertos por CareSalute (HMO) pero que no están cubiertos por las Partes A o B de Medicare:</u> CareSalute (HMO) seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no están cubiertos por las Partes A o B, independientemente de si están relacionados o no con	Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de las Partes A y B relacionados con su pronóstico terminal son pagados por Medicare original, no por CareSalute (HMO). Las consultas de hospicio están incluidas como parte del cuidado de hospitalización. Pueden aplicarse costos compartidos de proveedor en el caso de consultas ambulatorias.

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
su pronóstico terminal. Usted paga la cantidad de costos compartidos de su plan por estos servicios. Nota: si usted necesita cuidado médico que no sea de hospicio (cuidado médico que no está relacionado con su pronóstico terminal), debe contactarnos para coordinar los servicios.	
 Vacunas Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen: • Vacuna contra la neumonía • Vacunas contra la influenza, una por cada temporada de influenza en otoño e invierno, con vacunas contra la influenza adicionales si son necesarias por razones médicas • Vacuna contra la hepatitis B si presenta riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B • Vacuna para el COVID-19 • Otras vacunas si presenta riesgo y cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare	<u>Dentro de la red:</u> No hay coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la influenza, la hepatitis B y COVID-19.
Cuidado hospitalario a pacientes internados Incluye hospitalización para afecciones agudas, rehabilitación para pacientes internados, hospitales de cuidado a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. El cuidado hospitalario a pacientes internados comienza el día en que usted está formalmente admitido en el hospital por orden de un médico. El día antes de que le den de alta es su último día de paciente internado. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Habitación semiprivada (o privada en caso de que sea necesario por razones médicas) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios de enfermería comunes • Costos de unidades de cuidados médicos especiales (como unidades de cuidado coronaria o de cuidados intensivos) • Fármacos y medicamentos • Pruebas de laboratorio • Radiografías y otros servicios de radiología • Suministros quirúrgicos y médicos necesarios • Uso de aparatos, tales como sillas de ruedas • Costos de quirófanos y salas de recuperación • Terapia física, ocupacional y del habla y del lenguaje • Servicios de farmacodependencia para pacientes internados • Bajo determinadas condiciones, se cubren los siguientes tipos de trasplante: córnea, riñón, riñón-páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, coordinaremos con un centro de trasplantes	Sus costos compartidos como paciente internado comenzarán el primer día cada vez que sea admitido o transferido a un tipo de centro específico, incluidos los centros de rehabilitación para pacientes internados, centros de cuidado para afecciones agudas a largo plazo (LTAC, por sus siglas en inglés), centros de cuidado para afecciones agudas para pacientes internados y centros psiquiátricos para pacientes internados. <u>Dentro de la red:</u> <u>Cuidado de hospitalización</u> Hospital para pacientes internados – Copago de \$225 por día, días 1 hasta 8 – Copago de \$0 por día, días 9 hasta 90 <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 – Hospital para pacientes internados

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
aprobado por Medicare para que revise su caso, y decidirá si usted es candidato para recibir un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden estar dentro o fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red se encuentran fuera del patrón de cuidado en la comunidad, puede elegir obtener sus servicios a nivel local siempre que los proveedores locales de trasplantes estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare original. Si CareSalute (HMO) provee servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de cuidado para trasplantes en su comunidad y usted elige obtener trasplantes en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos adecuados de alojamiento y transporte para usted y un acompañante. – Si necesita un trasplante de órgano sólido o de médula ósea/células madre, póngase en contacto con nuestro Equipo de coordinación de casos al 1-866-657-5625, TTY 711 para obtener información importante sobre su cuidado médico de trasplantes. • Sangre: incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre entera y glóbulos rojos empacados comienza desde la primera pinta de sangre que necesita. • Servicios del médico Nota: para ser un paciente internado, su proveedor debe escribir una orden para admitirlo formalmente como paciente internado del hospital. Incluso si pasa una noche en el hospital, podría ser considerado paciente "ambulatorio". Si no está seguro si es un paciente internado o ambulatorio, debe consultar al personal del hospital. Además, puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada "¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!". Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se requiere autorización previa para el cuidado hospitalario a pacientes internados. Se requiere autorización previa para los servicios de trasplantes.	Si recibe cuidado de hospitalización autorizado en un hospital fuera de la red después de que su afección de emergencia se haya estabilizado, su costo será el costo compartido que usted pagaría en un hospital dentro de la red. Tiene cobertura por una cantidad ilimitada de días de hospitalización necesarios por razones médicas.
Cuidado de la salud mental para pacientes internados Los servicios cubiertos incluyen los servicios para el cuidado de la salud mental que requieren una hospitalización. • Límite de 190 días de por vida para servicios de internación en un hospital psiquiátrico. – El límite de 190 días no se aplica a los servicios de la salud mental provistos a pacientes internados en una unidad psiquiátrica de un hospital general.	Sus costos compartidos como paciente internado comenzarán el primer día cada vez que sea admitido o transferido a un tipo de centro específico, incluidos los centros de rehabilitación para pacientes internados, centros de cuidado para afecciones agudas a largo plazo (LTAC, por sus siglas en

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Los días de beneficio utilizados a través del programa Medicare original serán tenidos en cuenta para calcular la reserva de 190 días de por vida al inscribirse en un plan Medicare Advantage. Se requiere autorización previa para el cuidado de la salud mental para pacientes internados.	inglés), centros de cuidado para afecciones agudas para pacientes internados y centros psiquiátricos para pacientes internados. <u>Dentro de la red:</u> <u>Cuidado de la salud mental para pacientes internados</u> Hospital para pacientes internados - Copago de \$225 por día, días 1 hasta 8 - Copago de \$0 por día, días 9 hasta 90 Centro psiquiátrico para pacientes internados - Copago de \$225 por día, días 1 hasta 8 - Copago de \$0 por día, días 9 hasta 90 <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 - Hospital para pacientes internados - Centro psiquiátrico para pacientes internados
Hospitalización: los servicios cubiertos recibidos en un hospital o centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) durante una hospitalización no cubierta Si ha agotado sus beneficios de hospitalización o si la estadía en el hospital no es razonable ni necesaria, no cubriremos la estadía en el hospital. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que reciba mientras se encuentre en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: - Servicios del médico - Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio) - Radiografías, radioterapia y terapia con radioisótopos, incluidos los materiales y servicios del técnico - Vendajes quirúrgicos - Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones - Dispositivos protésicos y ortóticos (que no sean dentales) que reemplacen, en parte o por completo, un órgano interno (incluido el	Cuando su hospitalización no esté cubierta, usted pagará el costo de los servicios recibidos según se describe en todo este cuadro de beneficios

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
tejido contiguo) o que suplan, en parte o por completo, las funciones de un órgano interno disfuncional o inoperante de manera permanente, incluido el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos • Aparatos ortopédicos para piernas, brazos, espalda y cuello; soportes y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios por rotura, desgaste, pérdida o cambios en el estado físico del paciente • Terapia física, ocupacional y del habla	
 Terapia de nutrición médica Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedad renal (de riñón) (que no estén recibiendo diálisis), o después de un trasplante de riñón, cuando sea referido por el médico. Cubrimos servicios de 3 horas de asesoramiento personalizado durante el primer año que recibe servicios de terapia de nutrición médica dentro de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare original) y luego 2 horas por año. Si cambia su afección, tratamiento o diagnóstico, puede recibir más horas de tratamiento con un referido del médico. El médico debe recetarle dichos servicios y renovar el referido cada año si el tratamiento es necesario el siguiente año calendario.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para servicios de terapia de nutrición médica cubiertos por Medicare.
 Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP, por sus siglas en inglés) Los servicios del MDPP estarán cubiertos para beneficiarios de Medicare elegibles en virtud de todos los planes de salud de Medicare. El MDPP es una intervención estructurada para cambiar conductas de salud que proporciona capacitación práctica en cambios dietarios a largo plazo, incremento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos a fin de sostener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	<u>Dentro de la red:</u> No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio del MDPP.
Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Medicare original. Los afiliados de nuestro plan reciben cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen: • Medicamentos que generalmente no son autoadministrados por el paciente y que se inyectan o administran como infusión mientras recibe servicios provistos por médicos, como paciente ambulatorio en el hospital o en centros de cirugía ambulatoria • Medicamentos que toma utilizando un equipo médico duradero (como nebulizadores), autorizados por el plan • Factores de coagulación autoadministrados mediante inyección si padece de hemofilia	<u>Dentro de la red:</u> <u>Medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare</u> Coseguro del 20% – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista – Farmacia <u>Medicamentos para quimioterapia</u> Coseguro del 20% – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
• Medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en la Parte A de Medicare en el momento de recibir un trasplante de órgano • Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si usted está recluso en el hogar, tiene una fractura ósea que el médico certifique que fue resultado de osteoporosis posmenopáusica y no puede autoadministrarse el medicamento • Antígenos • Ciertos medicamentos anticancerígenos y antieméticos de vía oral • Ciertos medicamentos para diálisis en su hogar, incluidos heparina, antídoto para la heparina cuando sea necesario por razones médicas, anestésicos tópicos y agentes estimulantes de la eritropoyesis (tales como Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa) • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en su hogar de enfermedades de inmunodeficiencia primaria Los costos compartidos enumerados se aplicarán a la administración de medicamentos en todos los lugares de tratamiento. El siguiente enlace lo llevará a una lista de Medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a terapia por fases: www.careplushealthplans.com/members/forms-tools-resources También cubrimos algunas vacunas bajo nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte B. Se puede requerir autorización previa para los medicamentos de la Parte B dentro de la red. También es posible que deba probar primero un medicamento diferente antes de que aceptemos cubrir el medicamento que solicita. Esto se llama “terapia por fases”. Para más detalles, contacte al plan.	
 Prueba de detección de obesidad y terapia para promover la pérdida de peso sostenida Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos el asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si lo obtiene en un entorno de cuidado médico primario, donde este puede coordinarse con su plan de prevención integral. Hable con su médico de cuidado primario u otro profesional médico para obtener información más detallada.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para la detección y terapia de prevención de obesidad.
Servicios de programas de tratamiento con opioides Los afiliados de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (OUD, por sus siglas en inglés) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de tratamiento con opioides (OTP, por sus siglas en inglés) que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) de los EE.UU. para el	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospitalización parcial Copago de \$100 – Hospital ambulatorio

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
tratamiento asistido con medicamentos agonistas y antagonistas de opioides (MAT, por sus siglas en inglés). • Despacho y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre consumo de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Pruebas de diagnóstico ambulatorias y servicios y suministros terapéuticos Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Radiografías • Radioterapia (radio e isótopos) incluidos los materiales y suministros del técnico • Suministros quirúrgicos, tales como vendajes • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones • Pruebas de laboratorio • Sangre: incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre entera y glóbulos rojos empacados comienza desde la primera pinta de sangre que necesita. • Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Pruebas y procedimientos de diagnóstico</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Centro de cuidado de urgencia Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de imágenes avanzadas</u> Copago de \$75 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista – Centro de radiología independiente Copago de \$200

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
	– Hospital ambulatorio
	<u>Servicios de radiología básicos</u> Copago de \$0
	– Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)
	Copago de \$40
	– Consultorio de un especialista – Centro de cuidado de urgencia
	Copago de \$110
	– Hospital ambulatorio
	Copago de \$25
	– Centro de radiología independiente
	<u>Mamografía de diagnóstico</u> Copago de \$40
	– Consultorio de un especialista
	Copago de \$0
	– Hospital ambulatorio
	Copago de \$25
	– Centro de radiología independiente
	<u>Radioterapia</u> Copago de \$40
	– Consultorio de un especialista
	Coseguro del 20%
	– Hospital ambulatorio
	Copago de \$25
	– Centro de radiología independiente
	<u>Servicios de medicina nuclear</u> Copago de \$200
	– Hospital ambulatorio
	Copago de \$75

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
	– Centro de radiología independiente <u>Estudio del sueño en un centro médico</u> Copago de \$200 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio <u>Estudio del sueño en el hogar</u> Copago de \$0 – Hogar del afiliado <u>Suministros médicos</u> Copago de \$0 – Proveedor de suministros médicos <u>Colonoscopia de diagnóstico</u> Copago de \$125 – Centro de cirugía ambulatoria Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de laboratorio</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista – Laboratorio independiente Copago de \$40 – Centro de cuidado de urgencia Copago de \$50 – Hospital ambulatorio
Observación hospitalaria ambulatoria Los servicios de observación son servicios hospitalarios ambulatorios que se brindan para determinar si usted necesita ser admitido como paciente internado, o si puede ser dado de alta. Para que los servicios de observación hospitalaria ambulatoria estén	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0 – Hospital ambulatorio

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
cubiertos, ellos deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos únicamente cuando son proporcionados por orden de un médico u otra persona autorizada por la ley de acreditación estatal y por los estatutos del personal hospitalario para admitir a los pacientes en el hospital o solicitar pruebas ambulatorias. Tenga en cuenta: a menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo a usted como paciente internado en el hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costos compartidos para los servicios hospitalarios ambulatorios. Incluso si pasa una noche en el hospital, podría ser considerado paciente “ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, debe consultar al personal del hospital. Además, puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada “¿Es usted un paciente internado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!”. Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Servicios hospitalarios ambulatorios Cubrimos servicios necesarios por razones médicas que recibe en el departamento ambulatorio del hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Servicios en un departamento de emergencia o clínica ambulatoria, tales como servicios de observación o cirugía ambulatoria • Pruebas de diagnóstico y de laboratorio facturadas por el hospital • Cuidado de la salud mental, incluido cuidado médico en un programa de hospitalización parcial, si el médico certifica que sin este programa se requeriría tratamiento como paciente internado • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital • Suministros médicos como férulas y yesos • Ciertos medicamentos y productos biológicos que usted no puede autoadministrarse Nota: a menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo a usted como paciente internado en el hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costos compartidos para los servicios hospitalarios ambulatorios. Incluso si pasa una noche en el hospital, podría ser considerado paciente "ambulatorio". Si no está seguro	<u>Dentro de la red:</u> <u>Pruebas y procedimientos de diagnóstico</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de imágenes avanzadas</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de medicina nuclear</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de radiología básicos</u> Copago de \$110 – Hospital ambulatorio <u>Mamografía de diagnóstico</u> Copago de \$0 – Hospital ambulatorio <u>Radioterapia</u>

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
si es un paciente ambulatorio, debe consultar al personal del hospital. Además, puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada "¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!". Esta hoja informativa está disponible en el sitio web www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	Coseguro del 20% – Hospital ambulatorio <u>Servicios de laboratorio</u> Copago de \$50 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de cirugía</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios para la salud mental</u> Copago de \$100 – Hospital ambulatorio Copago de \$40 – Hospitalización parcial <u>Oxígeno hiperbárico</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Cuidado de heridas</u> Copago de \$85 – Hospital ambulatorio <u>Estudio del sueño en un centro médico</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio <u>Servicios en casos de emergencia</u> Copago de \$120 – Sala de emergencias <u>Colonoscopia de diagnóstico</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio
Cuidado ambulatorio de la salud mental Los servicios cubiertos incluyen: Los servicios de salud mental provistos por un médico o psiquiatra, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero profesional, asistente médico u otro profesional del cuidado de la salud mental autorizado por el estado y acreditado por Medicare, según lo permitido en las leyes estatales que correspondan.	Dentro de la red: <u>Servicios para la salud mental</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospitalización parcial Copago de \$100 – Hospital ambulatorio

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Ciertos servicios de telemedicina, incluidas: sesiones individuales para servicios especializados de salud mental y sesiones individuales para servicios psiquiátricos. Usted tiene la opción de recibir estos servicios a través de una consulta en persona o a través de servicios de telemedicina. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telemedicina, debe utilizar un proveedor de la red que actualmente ofrezca el servicio a través de esta vía. Puede utilizar un teléfono, una computadora, una tableta u otra videotecnología. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Servicios de telesalud</u> Copago de \$0 – Consulta virtual
Servicios de rehabilitación ambulatoria Los servicios cubiertos incluyen: terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje. Los servicios de rehabilitación ambulatoria se proveen en varios centros ambulatorios, como departamentos de cuidado ambulatorio en hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés). Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Terapia física</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio – Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios <u>Terapia del habla</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio – Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios <u>Terapia ocupacional</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio – Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios
Servicios ambulatorios por farmacodependencia Tiene cobertura para el tratamiento de la farmacodependencia, según lo que está cubierto por Medicare original. Ciertos servicios de telemedicina, incluidas: sesiones individuales para tratamiento ambulatorio por farmacodependencia. Usted tiene la opción de recibir estos servicios a través de una consulta en persona o a través de servicios de telemedicina. Si elige recibir estos servicios a través de telemedicina, debe utilizar un proveedor de la red que actualmente ofrezca el servicio a través de esta vía. Puede utilizar un teléfono, una computadora, una tableta u otra videotecnología.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios de farmacodependencia</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Hospitalización parcial Copago de \$100 – Hospital ambulatorio <u>Servicios de telesalud</u> Copago de \$0 – Consulta virtual

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Cirugía ambulatoria, incluidos los servicios provistos en hospitales de cuidado médico ambulatorio y centros de cirugía ambulatoria Nota: si se realiza una cirugía en un hospital, debe preguntarle a su proveedor si será un paciente internado o ambulatorio. A menos que el proveedor escriba una orden para admitirlo a usted como paciente internado en el hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costos compartidos para la cirugía ambulatoria. Incluso si pasa una noche en el hospital, podría ser considerado paciente "ambulatorio". Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios de cirugía</u> Copago de \$200 – Hospital ambulatorio Copago de \$125 – Centro de cirugía ambulatoria <u>Colonoscopia de diagnóstico</u> Copago de \$125 – Centro de cirugía ambulatoria Copago de \$200 – Hospital ambulatorio
* Artículos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés) Usted reúne los requisitos para recibir un subsidio mensual de \$15 para utilizar en la compra de productos de salud y bienestar de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés) disponibles a través de farmacias designadas de CarePlus y otras estaciones de despacho aprobadas. Su subsidio mensual de \$15 está disponible el día 1 de cada mes. La cantidad del subsidio mensual no utilizada no se trasladará al mes siguiente. Póngase en contacto con Servicios para afiliados para obtener información detallada del beneficio o para obtener un formulario de pedido.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0
Servicios de hospitalización parcial "Hospitalización parcial" es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo provisto como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios o por un centro comunitario para la salud mental, que es más intensivo que el cuidado recibido en el consultorio del médico o terapeuta, y es una alternativa a la hospitalización como paciente internado. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$40 – Hospitalización parcial
*Examen físico (rutinario) Además de la consulta anual de bienestar o del examen físico "Bienvenido a Medicare", su cobertura incluye el siguiente examen una vez por año: Evaluación y control de medicina preventiva integral, incluso un historial adecuado para la edad y sexo, examen, y asesoramiento/orientación anticipada/intervenciones de reducción de factor de riesgo Nota: los procedimientos de laboratorio o de diagnóstico que se ordenen	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
no estarán cubiertos por este beneficio y usted paga los costos compartidos del plan por esos servicios por separado.	
Servicios del médico/profesional médico, incluso visitas al consultorio Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de cuidados médicos o quirúrgicos necesarios por razones médicas recibidos en el consultorio del médico, centro de cirugía ambulatoria certificado, departamento ambulatorio hospitalario o cualquier otro lugar • Consulta, diagnóstico y tratamiento por parte de un especialista • Exámenes auditivos y del equilibrio básicos realizados por su especialista, si el médico lo solicita para saber si necesita un tratamiento médico. • Ciertos servicios de telemedicina, incluidos servicios de proveedores de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) y especialistas. – Usted tiene la opción de obtener estos servicios a través de una consulta en persona o a través de servicios de telemedicina. Si elige obtener uno de estos servicios a través de telemedicina, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de esta vía. – Puede utilizar un teléfono, una computadora, una tableta u otra videotecnología. – Algunos servicios de telemedicina, entre ellos, consulta, diagnóstico y tratamiento por parte de un médico o profesional para pacientes en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare • Servicios de telemedicina para consultas mensuales relacionadas con la enfermedad renal en etapa terminal para afiliados con diálisis domiciliaria en un centro de diálisis renal hospitalario u hospitalario con acceso crítico, un centro de diálisis renal o el hogar del afiliado. • Servicios de telemedicina para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, independientemente del lugar donde usted se encuentre. • Servicios de telemedicina para afiliados con un trastorno por consumo de sustancias o trastorno de salud mental coexistente, independientemente del lugar donde se encuentre. • Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico durante 5 a 10 minutos si: – Usted no es un paciente nuevo y – El control no está relacionado con una consulta médica en los últimos 7 días y – El control no conduce a una consulta médica que sea dentro de las 24 horas posteriores o la cita más cercana disponible • Evaluación de video y/o imágenes que envía a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de 24 horas si: – Usted no es un paciente nuevo y – La evaluación no está relacionada con una consulta médica en los	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios profesionales y del proveedor</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Servicios de telesalud</u> Copago de \$0 – Médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) virtual Copago de \$40 – Especialista virtual <u>Servicios de imágenes avanzadas</u> Copago de \$75 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista <u>Servicios de cirugía</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Radioterapia</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
últimos 7 días y – La evaluación no conduce a una consulta médica que sea dentro de las 24 horas posteriores o la cita más cercana disponible • Consultas que su médico tiene con otros médicos por teléfono, Internet o con sus registros médicos electrónicos • Segunda opinión por parte de otro proveedor de la red antes de una cirugía • Cuidado dental que no sea rutinario (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de mandíbula o estructuras relacionadas, corrección de fracturas de mandíbula o de huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación en casos de enfermedad neoplásica cancerígena, o servicios que estarían cubiertos si los proveyera un médico) Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen: • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones calcáneos). • Cuidado rutinario de los pies para afiliados con determinadas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores *La cobertura también incluye beneficios suplementarios de cuidado rutinario de los pies: • Usted puede autoreferirse para una cantidad ilimitada de consultas por año a un especialista de la red. Los servicios suplementarios cubiertos incluyen: – Reducción o corte de lesiones hiperqueratósicas benignas (por ej., durezas, verrugas, callos) – Recorte o desbridamiento de uñas Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	Dentro de la red: <u>Servicios de podología cubiertos por Medicare</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Cuidado rutinario de los pies</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista
 Pruebas de detección del cáncer de próstata Los siguientes servicios están cubiertos una vez cada 12 meses para hombres de 50 años o más: • Examen dígito rectal • Examen de antígeno específico de la próstata (PSA, por sus siglas en inglés)	Dentro de la red: no hay ningún coseguro, copago ni deducible para una prueba anual de antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés).
Dispositivos protésicos y suministros relacionados Dispositivos (que no sean dentales) que reemplacen total o parcialmente una parte o función del cuerpo. Estos incluyen, pero no se limitan a: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos ortopédicos,	Dentro de la red: Coseguro del 20% – Proveedor de prótesis

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
brazos y piernas artificiales y prótesis de mama (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y la reparación y/o el reemplazo de dispositivos protésicos. Además, incluye parte de la cobertura después de la extracción o la cirugía de cataratas. Si desea más detalles, consulte "Cuidado para la vista" más adelante en esta sección. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
Servicios de rehabilitación pulmonar Se cubren programas integrales de rehabilitación pulmonar para afiliados que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD, por sus siglas en inglés) de moderada a muy grave y un referido para rehabilitación pulmonar del médico que trata la enfermedad respiratoria crónica. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$30 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio
 Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso del alcohol Cubrimos una prueba de detección de abuso del alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que abusen del alcohol, pero que no son alcohólicos. Si su evaluación da positivo para abuso del alcohol, puede recibir hasta 4 breves sesiones de asesoramiento en persona por año (si usted está alerta y es competente durante el asesoramiento) provistas por un médico de cuidado primario o profesional médico acreditado, en un entorno de cuidado médico primario.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso del alcohol cubierto por Medicare.
 Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés) Para las personas elegibles, se cubre una LDCT cada 12 meses. Los afiliados elegibles son: personas de 55 a 77 años sin signos o síntomas de cáncer de pulmón, pero con antecedentes de consumo de tabaco de al menos 30 años-paquete y que actualmente fuman o han dejado de fumar en los últimos 15 años, que han recibido una orden escrita para una LDCT durante una sesión de asesoramiento para pruebas de detección de cáncer de pulmón y consulta de toma de decisión compartida conforme a los criterios de Medicare para dichas consultas a cargo de un médico o profesional no médico acreditado. <i>Para las pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de detección inicial con LDCT:</i> el afiliado debe recibir una orden escrita para la prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT, que se puede realizar durante cualquier consulta apropiada con un médico o profesional no médico acreditado. Si el médico o el profesional no médico	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible por la consulta de asesoramiento y la toma de decisiones compartida, cubierta por Medicare ni por la tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés).

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
acreditado opta por proporcionar una sesión de asesoramiento para pruebas de detección de cáncer de pulmón y consulta de toma de decisión compartida para las pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT subsiguientes, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare para dichas consultas.	
 Pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual y asesoramiento para prevenir las enfermedades de transmisión sexual (STI, por sus siglas en inglés) Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (STI) para clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas están cubiertas para mujeres embarazadas y para ciertas personas que corren mayor riesgo de contraer enfermedades de transmisión sexual cuando los exámenes son ordenados por un proveedor de cuidado primario. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo. También cubrimos hasta dos sesiones individuales de 20 a 30 minutos de asesoramiento conductual de alta intensidad por año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer enfermedades de transmisión sexual. Solo cubrimos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son provistas por un proveedor de cuidado primario y se realizan en un entorno de cuidado médico primario, como en un consultorio médico.	Dentro de la red: no hay ningún coseguro, copago ni deducible para pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (STI, por sus siglas en inglés) cubiertas por Medicare y el beneficio preventivo de asesoramiento sobre STI.
Servicios para tratar la enfermedad renal Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado renal y ayudar a los afiliados a tomar decisiones informadas acerca de su cuidado médico. Para los afiliados que se encuentran en la etapa IV de su enfermedad renal crónica cuando su médico los refiere, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluso tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3) • Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si es admitido como paciente internado en un hospital para recibir cuidado médico especial) • Capacitación para realizarse autodiálisis (incluye la capacitación para usted y para la persona que lo ayude con el tratamiento de diálisis en su hogar) • Equipo y suministros para diálisis en su hogar • Ciertos servicios de apoyo en su hogar (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de asistentes capacitados en diálisis para controlar la diálisis en su hogar, para asistirlo en casos de emergencias y controlar su equipo de diálisis y suministro de agua)	Dentro de la red: <u>Servicios de educación sobre la enfermedad renal</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) – Consultorio de un especialista <u>Servicios de diálisis renal</u> Coseguro del 20% – Centro de diálisis – Hospital ambulatorio <u>Equipo médico duradero de alto costo</u> Coseguro del 20% – Proveedor de equipo médico duradero <u>Equipo médico duradero de bajo costo</u> Copago de \$0

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Ciertos medicamentos para la diálisis se cubren dentro del beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Si desea información acerca de la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección, "Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare". Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	– Proveedor de equipo médico duradero <u>Cuidado de la salud en el hogar</u> Copago de \$0 – Hogar del afiliado
*Programa de acondicionamiento físico SilverSneakers® SilverSneakers® es un programa de acondicionamiento físico para personas de la tercera edad que se incluye sin cargo adicional con planes de salud de Medicare elegibles. Los afiliados tienen acceso a más de 16,000 gimnasios en todo el país que pueden incluir pesas y máquinas, además de clases de ejercicio en grupo dirigidas por instructores capacitados en lugares seleccionados. Acceda a educación en línea en SilverSneakers.com, mire videos de entrenamiento en SilverSneakers On-Demand™ o descargue la aplicación para acondicionamiento físico SilverSneakers GO™, para ver más ideas de entrenamiento. Los afiliados suelen reunirse para hacer actividades sociales y generan un sentido de comunidad. Su membresía no incluye servicios en un centro de acondicionamiento físico que normalmente tienen una tarifa adicional.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0
Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) (Para conocer la definición de "cuidado en un centro de enfermería especializada" consulte el Capítulo 10 de este manual. A los centros de enfermería especializada en ocasiones se les llama "SNF", por sus siglas en inglés). La cobertura incluye hasta 100 días necesarios por razones médicas por periodo de beneficios. No se requiere una hospitalización anterior. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Habitación semiprivada (o privada en caso de que sea necesario por razones médicas) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Terapia física, ocupacional y del habla • Medicamentos que reciba como parte de su plan de cuidado médico (esto incluye sustancias que están presentes en el organismo naturalmente, tales como factores coagulantes de la sangre). • Sangre: incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre entera y glóbulos rojos empacados comienza desde la primera pinta de sangre que necesita. • Suministros médicos y quirúrgicos provistos normalmente por los centros de enfermería especializada • Pruebas de laboratorio provistas normalmente por los centros de	Se iniciará un nuevo período de beneficio el primer día que se inscriba por primera vez en un plan Medicare Advantage, o cuando se le haya dado de alta de un centro para pacientes internados o centro de enfermería especializada por 60 días consecutivos. Por periodo de beneficio, usted paga: <u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0 por día, días 1 hasta 20 – Centro de enfermería especializada Copago de \$60 por día, días 21 hasta 100 – Centro de enfermería especializada

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
enfermería especializada • Radiografías y otros servicios de radiología provistos normalmente por los centros de enfermería especializada • Uso de aparatos, tales como sillas de ruedas, provistos normalmente por los centros de enfermería especializada • Servicios del médico o profesional médico Por lo general, recibirá cuidado de centros de enfermería especializada en centros de la red. Sin embargo, en determinados casos que se detallan a continuación, es posible que usted pueda recibir cuidado de un centro médico que no es un proveedor de la red si este acepta las cantidades que paga nuestro plan. • Un hogar de ancianos o comunidad de cuidado continuo para jubilados en donde vivía justo antes de ir al hospital (siempre que el lugar provea cuidado en un centro de enfermería especializada). • Un centro de enfermería especializada en el que viva su cónyuge en el momento en que usted deja el hospital. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
 Dejar de fumar y de consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) <u>Si usted consume tabaco, pero no presenta signos o síntomas de enfermedad relacionada con el tabaco:</u> cubrimos dos intentos para dejar de fumar o consumir tabaco con asesoramiento dentro de un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales. <u>Si usted consume tabaco y le han diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o si toma un medicamento cuyo efecto podría verse alterado por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco. Cubrimos dos intentos para dejar de fumar o consumir tabaco con asesoramiento dentro de un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará los costos compartidos aplicables. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales.	<u>Dentro de la red:</u> no hay ningún coseguro, copago ni deducible para los beneficios de prevención para dejar de fumar y consumir tabaco cubiertos por Medicare.
Terapia de ejercicios supervisados (SET, por sus siglas en inglés) La SET está cubierta para los afiliados que tienen enfermedad arterial periférica (PAD, por sus siglas en inglés) sintomática. Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas, si se cumplen los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe: • Constar de sesiones de 30-60 minutos de duración, que comprenden un programa terapéutico de entrenamiento con ejercicios para la PAD en pacientes con claudicación	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$30 – Consultorio de un especialista – Hospital ambulatorio

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
• Realizarse en un hospital en un entorno para pacientes ambulatorios o en un consultorio médico • Estar a cargo de personal auxiliar acreditado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños y capacitado en la terapia con ejercicios para la PAD • Contar con la supervisión directa de un médico, auxiliar médico o profesional médico de enfermería/especialista en enfermería clínica con formación tanto en técnicas básicas como de soporte vital avanzado La SET puede estar cubierta más allá de 36 sesiones durante 12 semanas e incluir otras 36 sesiones durante un periodo prolongado si un proveedor de cuidado de la salud lo considera necesario por razones médicas. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	
*Transporte La cobertura incluye ilimitados viajes que no sean en caso de emergencia a localidades aprobadas por el plan dentro del área de servicio del plan. Contacte a Servicios para afiliados para obtener información sobre cómo coordinar el transporte. Los arreglos deben hacerse al menos 3 días hábiles antes de la cita. Servicios para afiliados confirmará sus beneficios y lo guiará al proveedor de transporte para planificar su viaje. Es posible que se requiera autorización para viajes de más de 35 millas. Se pueden aplicar reglas de autorización previa. Para más detalles, contacte al plan.	<u>Dentro de la red:</u> Copago de \$0
Servicios que se necesitan con urgencia Los servicios que se necesitan con urgencia se proveen para tratar una enfermedad, lesión o afección médica imprevista que no es de emergencia y que requiere cuidado médico inmediatamente. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser prestados por proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles temporalmente o no se pueda acceder a ellos. Los costos compartidos por servicios que se necesitan con urgencia necesarios provistos fuera de la red son los mismos que por dichos servicios prestados dentro de la red. La cobertura incluye servicios que se necesitan con urgencia en todo el mundo. Si necesita cuidado de urgencia fuera de los EE.UU. y sus territorios, usted será responsable de pagar por adelantado por los servicios prestados. Debe enviar prueba de pago a CarePlus para el reembolso. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5. Es posible que no le reembolsemos todos sus gastos de desembolso personal. Esto se debe a que nuestras tarifas contratadas pueden ser inferiores a las	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios que se necesitan con urgencia</u> Copago de \$0 – Consultorio del médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) Copago de \$40 – Consultorio de un especialista – Centro de cuidado de urgencia <u>Servicios en casos de emergencia</u> Copago de \$120 – Sala de emergencias <u>Servicios de telesalud</u> Copago de \$0

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
tarifas de los proveedores fuera de los EE.UU. y sus territorios. Usted es responsable de todos los costos que excedan nuestras tarifas contratadas, así como de todos los costos compartidos del afiliado que correspondan. Ciertos servicios de telemedicina, incluidos: servicios que se necesitan con urgencia. Usted tiene la opción de recibir estos servicios a través de una consulta en persona o a través de servicios de telemedicina. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telemedicina, debe utilizar un proveedor de la red que actualmente ofrezca el servicio a través de esta vía. Puede utilizar un teléfono, una computadora, una tableta u otra videotecnología.	– Cuidado de urgencia virtual
 Cuidado para la vista Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios médicos ambulatorios para diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare original no cubre exámenes rutinarios de la vista (refracción ocular) para anteojos o lentes de contacto. • Para las personas con alto riesgo de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por año. Las personas con alto riesgo de glaucoma son: personas con historial familiar de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos de 50 años de edad y mayores, y estadounidenses hispanos de 65 años de edad o mayores. • Para personas con diabetes, las pruebas de detección de retinopatía diabética están cubiertas una vez por año. • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la inserción de una lente intraocular. (Si tiene dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos anteojos después de la segunda cirugía). • Los anteojos cubiertos después de una cirugía de cataratas incluyen monturas y lentes estándares según lo definido por Medicare; no está cubierto ningún producto de calidad superior (incluidos, entre otros, monturas de lujo, tintes, lentes progresivos o capa antirreflectora). *La cobertura también incluye los beneficios suplementarios de servicios para la vista que Medicare original no cubre. Estos beneficios se detallan por separado al final de esta tabla. • Tenga en cuenta: la red de proveedores para sus beneficios suplementarios de servicios para la vista puede ser diferente a la red de proveedores para los beneficios de servicios para la vista de Medicare original indicados anteriormente. El símbolo  (servicio preventivo) se aplica únicamente a las pruebas de detección de glaucoma. Se pueden aplicar requisitos de autorización previa.	<u>Dentro de la red:</u> <u>Servicios para la vista cubiertos por Medicare</u> Copago de \$40 – Consultorio de un especialista <u>Prueba de detección de glaucoma</u> Copago de \$0 – Consultorio de un especialista <u>Examen de la vista para diabéticos</u> Copago de \$0 – Todos los centros de tratamiento <u>Artículos para la vista (después de una cirugía de cataratas)</u> Copago de \$0 – Todos los centros de tratamiento <u>Beneficios suplementarios de servicios para la vista</u> *Usted tiene cobertura para beneficios suplementarios de servicios para la vista. Para obtener información detallada, consulte la descripción de beneficios suplementarios de servicios para la vista que aparece al final de esta tabla.

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
 Consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" El plan cubre la consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" que se realiza una sola vez. La consulta incluye una revisión de su salud, así como también educación y asesoramiento acerca de los servicios preventivos que usted necesita (incluye ciertas pruebas de detección y vacunas), y si fuera necesario, referidos para otro tipo de cuidado médico que necesite. Importante: cubrimos la consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" solo dentro de los primeros 12 meses en los que tenga la Parte B de Medicare. Cuando programe una cita, informe al consultorio médico que usted quiere programar una consulta preventiva "Bienvenido a Medicare".	Dentro de la red: no hay ningún coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva "Bienvenido a Medicare".

Beneficio suplementario dental obligatorio DEN915**Descripción de la cobertura**

Usted puede recibir los siguientes servicios dentales:

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
Servicios dentales - Exámenes orales preventivos (2 total(es) por año calendario), ya sea un examen oral integral (1 procedimiento cada 3 años) o un examen oral periódico (2 procedimientos por año calendario) - Profilaxis (limpiezas) (2 códigos de procedimiento por año calendario) - Mantenimiento periodontal (línea de las encías) (4 códigos de procedimiento por año calendario) - Alisado y raspado radicular (limpieza profunda) (1 código de procedimiento cada año calendario, por cuadrante) - Radiografías de mordida (2 juegos por año calendario) - Radiografía(s) panorámica(s) (1 código de procedimiento por año calendario) - Tratamientos con flúor (2 códigos de procedimiento por año calendario) - Empastes de amalgama (plata) o de resina de composite (blanca) (4 códigos de procedimiento por año calendario) - Extracciones (sacar dientes) quirúrgicas o no quirúrgicas (3 códigos de procedimiento por año calendario) - Corona(s) (1 código de procedimiento por año calendario) - Conducto radicular (1 código de procedimiento por año calendario) - Dentaduras postizas completas (superior e inferior) (1 dentadura postiza completa superior y 1 dentadura postiza completa inferior cada 5 años, incluido el cuidado rutinario después de la entrega) o dentaduras	Copago de \$0

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

Servicios cubiertos para usted	Lo que usted debe pagar al obtener estos servicios
postizas parciales (superior e inferior) (1 dentadura postiza superior y/o 1 inferior parcial cada 5 años, incluido cuidado rutinario después de la entrega) Incluye extracciones necesarias para adaptar las dentaduras postizas (ilimitado) • Revestimiento de dentadura postiza (1 código de procedimiento por año calendario) • Anestesia necesaria con servicio cubierto Debe visitar a un proveedor de la red dental participante para recibir los beneficios dentales. Se incluye una lista de los códigos de los servicios cubiertos por este plan en el paquete anual para el afiliado que se le envía por correo antes del 1 de enero de cada año. Consulte el Directorio de proveedores o nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en línea para obtener los nombres y ubicaciones de los proveedores participantes en su área o llame a Servicios para afiliados al número en la contraportada de este manual.	

Los proveedores dentales de la red se enumeran bajo Dentists (Dentistas) en el Directorio de proveedores y en la herramienta de búsqueda de proveedores en línea.

Beneficio suplementario obligatorio de servicios para la audición HER751**Descripción de la cobertura**

Usted puede recibir los siguientes servicios de un proveedor de servicios para la de audífonos de la red:

Descripción del beneficio	Usted paga
Examen auditivo rutinario (1 por año calendario)	\$0
Ajuste/evaluación de audífonos (1 por año calendario)	\$0
Audífono(s) (1 por oído por año calendario) • Tenga en cuenta: incluye suministro de 1 mes de baterías y garantía de 2 años.	Cualquier cantidad que exceda \$500 por oído por año calendario

Los proveedores de audífonos de la red se enumeran en Audiólogos en el Directorio de proveedores y en la herramienta de búsqueda de proveedores en línea.

Beneficio suplementario obligatorio de servicios para la vista VIS839**Descripción de la cobertura**

Usted puede recibir los siguientes servicios relacionados con la vista:

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

Descripción del beneficio	Usted paga
Examen rutinario de la vista • Incluye examen de la vista/refracción y dilatación • 1 examen por año calendario	\$0
<u>Artículos para la vista</u> Elección de 1 par por año del plan: • Anteojos: montura, lentes y adaptación; O • Lentes de contacto, convencionales o desechables, y adaptación	Cualquier cantidad que exceda \$100
Los complementos de anteojos incluirán un filtro de protección ultravioleta y una capa contra rayaduras.	\$0

Los proveedores para la vista de la red se enumeran bajo Optometrists (Optometristas) en el Directorio de proveedores y en la herramienta de búsqueda de proveedores en línea.

- Los copagos, coseguros y deducibles pagados por los beneficios suplementarios no se tienen en cuenta para la cantidad máxima de desembolso personal.
- Tenga en cuenta: los beneficios son ofrecidos en base al año calendario. Si estos beneficios se cambian o se eliminan el próximo año o el año después y usted no los ha utilizado, dejará de ser elegible para recibir los beneficios descritos anteriormente.

Capítulo 4. Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?****Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)**

Esta sección le indica los servicios que están "excluidos" de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, este plan no los cubre. Si un servicio está "excluido", significa que este plan no cubre el servicio.

La siguiente tabla describe los servicios y artículos que no están cubiertos bajo ninguna condición o que están cubiertos solamente bajo condiciones específicas.

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos usted. No pagaremos por los servicios médicos excluidos que están en la tabla a continuación, salvo en las condiciones específicas que se indican. La única excepción: pagaremos si después de una apelación se comprueba que un servicio de la tabla a continuación es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Si desea información sobre cómo apelar una decisión que hemos tomado de no cubrir un servicio médico, consulte el Capítulo 7, Sección 5.3 de este manual).

Todas las exclusiones o limitaciones de los servicios se describen en la Tabla de beneficios o en la tabla a continuación.

Aun si recibe los servicios excluidos en un centro de emergencia, los servicios excluidos no se cubren y nuestro plan no los pagará.

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos bajo ninguna condición	Cubiertos solamente bajo condiciones específicas
Acupuntura		✓ Cubierta para dolor lumbar crónico
Cargos por los equipos utilizados principal y habitualmente con fines no médicos, aunque el artículo tenga algún uso remoto relacionado con la medicina.		✓ Cubiertos solamente cuando sean considerados necesarios por razones médicas.
Procedimientos o cirugías estéticas		✓ Cubiertos en los casos de lesiones por accidente o para mejorar el funcionamiento de una parte del cuerpo con malformaciones. Cubiertos para todas las etapas de reconstrucción de la mama sobre la que se realizó una mastectomía, así como también la mama no afectada para lograr una apariencia simétrica.
Comidas entregadas a domicilio en caso de COVID-19		✓ Puede estar cubierto con un diagnóstico confirmado de COVID-19.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos bajo ninguna condición	Cubiertos solamente bajo condiciones específicas
Cuidado personal no médico es cuidado provisto en un hogar de ancianos, hospicio u otro centro cuando no requiere cuidado médico especializado o cuidado de enfermería especializada. El cuidado personal no médico es cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como el cuidado que lo ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse.	✓	
Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos y medicamentos experimentales. Los artículos y procedimientos experimentales son aquellos artículos y procedimientos que nuestro plan y Medicare original generalmente definen como no aceptados por la comunidad médica.		✓ Pueden estar cubiertos por Medicare original, dentro de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. (Consulte el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre estudios de investigación clínica).
Gastos generados por cuidado médico por parte de familiares directos o personas que habiten en su hogar.	✓	
Cuidado de enfermería de tiempo completo en el hogar.	✓	
Los servicios domésticos incluyen ayuda básica del hogar, incluidas tareas simples del hogar o preparación de comidas simples.	✓	
Servicios de naturópatas (utilizan tratamientos naturales o alternativos).	✓	
Cuidado dental que no sea rutinario		✓ El cuidado dental requerido para tratar una enfermedad o lesión puede cubrirse como cuidado médico para un paciente internado o ambulatorio.
Zapatos ortopédicos		✓ Si los zapatos son parte de una pierna ortopédica y están incluidos en el costo del aparato ortopédico o los zapatos son para una persona con enfermedad del pie diabético.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos bajo ninguna condición	Cubiertos solamente bajo condiciones específicas
Artículos personales, tales como teléfono o televisor en la habitación del hospital o del centro de enfermería especializada.	✓	
Habitación privada en un hospital.		✓ Cubierta solamente cuando sea considerada necesaria por razones médicas.
Procedimientos para la reversión de la esterilidad o suministros de anticoncepción no recetados.	✓	
Cuidado quiropráctico rutinario		✓ Está cubierta la terapia manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones.
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, según las normas de Medicare original	✓	
Dispositivos ortopédicos para los pies		✓ Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad del pie diabético.

Además de las exclusiones o limitaciones descritas en la Tabla de beneficios o en cualquier otro lugar de esta *Evidencia de cobertura*, **los siguientes artículos y servicios no están cubiertos por Medicare original ni por nuestro plan:**

- Queratotomía radial, cirugía LASIK, y otros accesorios para la vista deficiente. No obstante, los anteojos están cubiertos para las personas después de una cirugía de cataratas, y según se describe en la Tabla de beneficios médicos, sujeto a limitaciones.
- Servicios provistos a veteranos en los centros de Asuntos para Veteranos (VA, por sus siglas en inglés). No obstante, cuando los servicios en casos de emergencia se reciben en un hospital de VA y los costos compartidos de VA son mayores que los costos compartidos dentro de nuestro plan, reembolsaremos a los veteranos la diferencia. Los afiliados continúan siendo responsables por las cantidades de nuestros costos compartidos.

Entre las exclusiones de Beneficios suplementarios obligatorios de servicios dentales, se incluyen pero no se limitan a las siguientes:

- Los dentistas de la red han aceptado proveer servicios a tarifas contratadas (el cuadro de tarifas dentro de la red o INFS, por sus siglas en inglés). Si un afiliado visita a un dentista participante de la red, el afiliado no recibirá una factura por cargos superiores a los del cuadro de tarifas negociadas por los servicios cubiertos (el pago de coseguro continúa siendo aplicable).
- Los servicios recibidos de un dentista fuera de la red no son beneficios cubiertos.
- Colocación inicial o reemplazo de una dentadura postiza anterior que no sirva y que no pueda repararse. Las dentaduras postizas de repuesto no están cubiertas.

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

- El revestimiento dental puede no ser cubierto dentro de los seis meses de la colocación inicial de la dentadura postiza o en dentaduras postizas de repuesto.
- Gastos incurridos mientras es elegible para cualquier ley o decreto de compensación laboral o de enfermedad ocupacional, más allá de que haya solicitado o no la cobertura.
- Servicios que cumplan con los siguientes requisitos:
 - Sean gratis o que no debería pagarlos si no tuviera este seguro, a menos que se reciban cargos de parte del gobierno estadounidense que sean reembolsables al gobierno o a cualquiera de sus agencias, según lo requiera la ley.
 - Proporcionados o pagaderos por cualquier plan o ley a través de cualquier subdivisión gubernamental o política (no incluye Medicare ni Medicaid).
 - Proporcionados por cualquier hospital, institución o agencia que pertenezca o sea dirigida por el gobierno estadounidense para cualquier servicio relacionado con una enfermedad o lesión corporal.
- Cualquier pérdida causada o empeorada por la guerra o un acto bélico, ya sea declarado o no, por un acto de conflicto armado internacional, o por un conflicto que involucre a las fuerzas armadas de cualquier autoridad internacional.
- Cualquier gasto que surja del llenado de formularios.
- Si no asiste a una cita con el dentista.
- Cualquier servicio que consideremos odontología estética, a menos que sea necesario como resultado de una lesión accidental sufrida mientras usted está cubierto por esta póliza. Consideramos los siguientes servicios como odontología estética:
 - Revestimiento de coronas o puentes fijos (la porción de un puente fijo entre los soportes) posteriores al segundo bicúspide.
 - Cualquier servicio para corregir una malformación congénita.
 - Cualquier servicio cuyo principal objetivo sea mejorar la apariencia o la caracterización y la personalización de los componentes de dispositivos protésicos.
- Cargos por cualquier tipo de implante y todos los servicios relacionados, incluidas coronas o el dispositivo protésico adherido a la corona; aditamentos de precisión o semiprecisión; sobredentaduras y cualquier tratamiento endodóntico asociado con sobredentaduras; otros aditamentos personalizados.
- Cualquier servicio relacionado con lo siguiente:
 - Alteración de la dimensión vertical de los dientes.
 - Restauración o mantenimiento de la oclusión.
 - Ferulización de dientes, incluidos múltiples soportes, o cualquier servicio para estabilizar un diente periodontalmente debilitado.
 - Reemplazo de estructuras dentales perdidas como resultado de abrasión, atrición, erosión o abfracción.
 - Registro de mordida o análisis de mordida.
- Control de una infección, por ejemplo, técnicas de esterilización.
- Cargos por tratamiento llevado a cabo por alguien que no sea un dentista, excepto para destartraje, limpieza dental y aplicación tópica de flúor, los cuales puede realizarlos un higienista dental con licencia. El tratamiento se debe realizar bajo la supervisión del dentista, de acuerdo con las normas odontológicas generalmente aceptadas.
- Cualquier hospital, centro quirúrgico o de tratamiento, o para los servicios de un anestesiólogo o anestesista.
- Medicamentos recetados o premedicación, ya sean dispensados o recetados.
- Cualquier servicio que no está mencionado específicamente en la información sobre la cobertura.
- Cualquier servicio que determinemos que no es necesario según criterio odontológico; no ofrece un pronóstico favorable; no cuenta con respaldo profesional uniforme; o cuyos fines son de naturaleza experimental o de investigación.
- Servicios de ortodoncia.
- Cualquier gasto en que se haya incurrido antes de su fecha de vigencia o después de la fecha en la que finaliza este beneficio suplementario.
- Servicios provistos por alguien que vive normalmente con usted o que es miembro de su familia.

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

- Cargos que exceden el límite de reembolso para el servicio.
- Tratamiento derivado de cualquier lesión o enfermedad corporal autoinfligida de forma intencional.
- Anestesia local, irrigación, bases, recubrimiento pulpar, servicios dentales temporales, modelos de estudio, planes de tratamiento o preparación de tejidos asociada con el molde o la colocación de una restauración cuando se cobre como un servicio aparte. Estos servicios se consideran parte integral del servicio dental completo.
- Reparación y reemplazo de aparatos de ortodoncia.
- Cualquier tratamiento quirúrgico o no quirúrgico para cualquier problema en la articulación de la mandíbula, incluida cualquier disfunción de la articulación temporomandibular, disfunción craneomandibular, craneomaxilar u otras afecciones de la articulación que une los huesos de la mandíbula con el cráneo; o el tratamiento de los músculos faciales que se usan en las funciones de expresión y masticación, para síntomas que incluyen, entre otros, dolores de cabeza.

Entre las exclusiones de Beneficios suplementarios obligatorios de servicios para la audición, se incluyen pero no se limitan a las siguientes:

- Cualquier cargo por exámenes, pruebas, evaluaciones o cualquiera de los servicios por encima de los máximos indicados.
- Cualquier gasto que esté cubierto por Medicare o por cualquier otro programa del gobierno o plan de seguro, o por el cual usted no esté legalmente obligado a pagar.
- Servicios provistos por autorización o consulta médica.
- Cualquier tarifa por readaptación por audífonos dañados o perdidos.
- Cualquier cargo por servicios prestados por un proveedor de audífonos que no pertenece a la red. Los proveedores de audífonos dentro de la red se reservan el derecho de brindar servicio únicamente para dispositivos comprados de proveedores dentro de la red.
- Audífonos y consultas con el proveedor para brindar servicios de audífonos (excepto los descritos específicamente en los Beneficios cubiertos), accesorios para audífonos, cargos por la devolución de audífonos, cargos por reclamación de garantía y baterías para audífonos (más allá del límite cubierto).

Entre las exclusiones de Beneficios suplementarios obligatorios de servicios para la vista, se incluyen pero no se limitan a las siguientes:

- Cualquier beneficio recibido de un proveedor de servicios ópticos que no pertenece a la red.
- Readaptación o cambio en el diseño de los lentes después de la adaptación inicial.
- Cualquier gasto que surja del llenado de formularios.
- Cualquier servicio que no esté mencionado específicamente en el beneficio suplementario.
- Terapia ortóptica o entrenamiento de la vista.
- Dispositivos para la vista subnormal y exámenes relacionados.
- Lentes anisecónicas.
- Lentes para deportistas o industriales.
- Prismas (no cubiertos con subsidio, pero pueden estar disponibles a una tarifa con descuento sobre el precio minorista; consulte con el proveedor para obtener detalles)
- Cualquier servicio que consideremos estético.
- Cualquier gasto en que se haya incurrido antes de su fecha de vigencia o después de la fecha en la que finaliza este beneficio suplementario.
- Servicios provistos por alguien que vive normalmente con usted o que es miembro de su familia.
- Cargos que exceden la cantidad del subsidio para el servicio.
- Tratamiento derivado de cualquier lesión o enfermedad corporal autoinfligida de forma intencional.
- Lentes planas.
- Tratamiento médico o quirúrgico del ojo, los ojos o las estructuras de soporte.
- Gafas de sol no recetadas.

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

- Dos pares de anteojos en lugar de lentes bifocales.
- Servicios o materiales provistos por cualquier otro plan de beneficios grupales que proporcione cuidado para la vista.
- Tratamiento correctivo de la vista con fines de naturaleza experimental.
- Soluciones o productos de limpieza para anteojos o lentes de contacto.
- Artículos no recetados.
- Costos relacionados con materiales de seguridad.
- Servicios pre y posoperatorios.
- Ortoqueratología.
- Mantenimiento rutinario de los materiales.
- Lentes pintados artísticamente.
- Gastos incurridos mientras califica para cualquier programa de compensación laboral o ley o decreto de enfermedad ocupacional, más allá de que haya solicitado o no la cobertura.
- Servicios que cumplan con los siguientes requisitos:
 - Sean gratis o que no debería pagarlos si no tuviera este seguro, a menos que se reciban cargos de parte del gobierno estadounidense que sean reembolsables al gobierno o a cualquiera de sus agencias, según lo requiera la ley.
 - Proporcionados o pagaderos por cualquier plan o ley a través de cualquier subdivisión gubernamental o política (no incluye Medicare ni Medicaid).
 - Proporcionados por cualquier hospital, institución o agencia que pertenezca o sea dirigida por el gobierno estadounidense para cualquier servicio relacionado con una enfermedad o lesión corporal.
- Cualquier pérdida causada o empeorada por la guerra o un acto bélico, ya sea declarado o no, por un acto de conflicto armado internacional, o por un conflicto que involucre a las fuerzas armadas de cualquier autoridad internacional.
- Si no asiste a una cita.
- Cualquier hospital, centro quirúrgico o de tratamiento, o para los servicios de un anestesiólogo o anestesista.
- Medicamentos recetados o premedicación, ya sean dispensados o recetados.
- Cualquier servicio que determinemos que no es necesario según criterio oftalmológico; no ofrece un pronóstico favorable; no cuenta con respaldo profesional uniforme; o cuyos fines son de naturaleza experimental o de investigación.
- Reemplazo de lentes o monturas de anteojos proporcionados por este beneficio suplementario que se hayan roto o perdido, a menos que estén disponibles de otro modo conforme al beneficio suplementario.
- Cualquier examen o material requerido por un patrono como condición de empleo o de protección ocular.
- Tratamiento de una patología.

El plan no cubrirá los servicios excluidos enumerados anteriormente. Incluso si recibe los servicios en un centro de emergencia, no se cubren los servicios excluidos.

CAPÍTULO 5

Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde del costo de sus servicios cubiertos90

Sección 1.1 Si paga la parte del costo que le corresponde a nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago90

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura recibida91

Sección 2.1 Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago.....91

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y la aprobaremos o no.....92

Sección 3.1 Evaluamos si debemos cubrir el servicio y cuánto debemos92

Sección 3.2 Si le informamos que no pagaremos el total o parte del cuidado médico, puede realizar una apelación92

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos**SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde del costo de sus servicios cubiertos****Sección 1.1 Si paga la parte del costo que le corresponde a nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago**

En ocasiones, cuando recibe cuidado médico, es posible que deba pagar el costo total de inmediato. En otros casos, puede encontrar que pagó más de lo que esperaba de acuerdo con las normas de cobertura del plan. En cualquiera de los casos, puede solicitar que nuestro plan le devuelva el pago (esta devolución suele llamarse "reembolso"). Tiene derecho a que el plan le reembolse el dinero cuando haya pagado más de la parte que le corresponde del costo de los servicios médicos cubiertos por nuestro plan.

También puede suceder que reciba la factura de un proveedor por el costo total del cuidado médico que recibió. En muchos casos, debe enviarnos la factura en lugar de pagarla usted mismo. Examinaremos la factura y decidiremos si se deben cubrir los servicios. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos directamente al proveedor.

A continuación, presentamos algunos ejemplos de situaciones en que posiblemente deba solicitarle a nuestro plan que le reembolse un pago o que pague una factura recibida:

1. Cuando recibió cuidado médico que se necesita con urgencia o en caso de emergencia por parte de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan

Puede recibir servicios en casos de emergencia por parte de cualquier proveedor, ya sea que pertenezca a nuestra red o no. Cuando recibe servicios en casos de emergencia o que se necesitan con urgencia por parte de un proveedor que no pertenece a nuestra red, usted es solo responsable de pagar la parte del costo que le corresponde, no el costo total. Debe solicitar al proveedor que facture al plan la parte del costo que nos corresponde.

- Si usted paga la cantidad total al momento de recibir el cuidado médico, debe solicitarnos el reembolso del pago de la parte del costo que nos corresponde. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- En ocasiones, puede recibir una factura del proveedor que solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos esta factura, junto con la documentación de cualquier pago que ya haya realizado.
 - Si se debe dinero al proveedor, le pagaremos directamente a él.
 - Si ya pagó más de la parte que le corresponde del costo por el servicio, determinaremos cuánto debía usted y le reembolsaremos la parte del costo que nos corresponde.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan y solo solicitarle a usted la parte del costo que le corresponde. Pero en ocasiones pueden cometer errores y solicitarle que pague más de lo que le corresponde.

- Solo debe pagar su cantidad de costos compartidos cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores agreguen cargos adicionales por separado, lo que se llama "facturación del

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos

saldo". Esta protección (que usted nunca paga más que su cantidad de costos compartidos) se aplica incluso si pagamos al proveedor menos de lo que cobra el proveedor por un servicio e incluso si existe una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor. Para obtener más información acerca de la "facturación del saldo", consulte el Capítulo 4, Sección 1.3.

- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red por una cantidad mayor a la que usted cree que debe pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y solucionaremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red pero considera que le pagó demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de todos los pagos que haya realizado y solicítenos el reembolso de la diferencia entre la cantidad que pagó y la cantidad que debía según el plan.

3. Si se inscribe de manera retroactiva en nuestro plan

En ocasiones, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Retroactiva significa que el primer día de su inscripción ya ha pasado. Incluso la fecha de inscripción puede haber sucedido el año pasado).

Si se inscribió en nuestro plan de manera retroactiva y pagó de su bolsillo por cualquiera de sus servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos la parte de los costos que nos corresponde. Deberá enviar documentación para que manejemos el reembolso.

Llame a Servicios para afiliados para obtener información adicional acerca de cómo solicitarnos el reembolso y las fechas límite para presentar la solicitud. (Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual).

Todos los ejemplos anteriores son tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que si negamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 7 de este manual (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*), se incluye información sobre cómo realizar una apelación.

SECCIÓN 2 **Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura recibida**

Sección 2.1 **Cómo y a dónde enviarnos su solicitud de pago**

Envíenos su solicitud de pago, junto con la factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea hacer una copia de la factura y los recibos para conservarla en sus registros.

Si desea asegurarse de darnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- No es necesario que utilice el formulario, pero nos ayudará a procesar la información con mayor rapidez.
- Puede descargar una copia del formulario desde nuestro sitio web (www.careplushealthplans.com/members/) o llamar a Servicios para afiliados y solicitar el formulario. (Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual).

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

CarePlus Health Plans, Inc.
Attention: Member Services Department

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos

11430 NW 20th Street, Suite 300
Miami, FL 33172

Debe enviarnos la reclamación de la Parte C (cuidado médico) en el transcurso de los 12 meses posteriores a la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento de la Parte B.

Contacte a Servicios para afiliados si tiene alguna pregunta (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Si no sabe lo que debería haber pagado o recibe facturas y no sabe qué hacer con ellas, podemos ayudarlo. También puede llamarnos si desea proporcionarnos más información sobre una solicitud de pago que ya nos envió.

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y la aprobaremos o no**Sección 3.1 Evaluamos si debemos cubrir el servicio y cuánto debemos**

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

- Si decidimos que el cuidado médico está cubierto y usted cumplió con todas las normas para obtener el cuidado médico, pagaremos la parte del costo que nos corresponde. Si ya pagó el servicio, le enviaremos por correo el reembolso de la parte del costo que nos corresponde. Si aún no ha pagado el servicio, enviaremos por correo el pago directamente al proveedor. (En el Capítulo 3 se explican las normas que debe cumplir para obtener los servicios médicos cubiertos.)
- Si decidimos que el cuidado médico *no* está cubierto, o usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte del costo que nos corresponde. En su lugar, le enviaremos una carta explicando los motivos por los cuales no le enviamos el pago solicitado y sus derechos de apelar esta decisión.

Sección 3.2 Si le informamos que no pagaremos el total o parte del cuidado médico, puede realizar una apelación

Si considera que cometimos un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con la cantidad que pagamos, puede realizar una apelación. Si realiza una apelación, significa que nos solicita que cambiemos la decisión que tomamos de rechazar su solicitud de pago.

Para obtener detalles sobre cómo realizar esta apelación, consulte el Capítulo 7 de este manual (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*). El proceso de apelación es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límite importantes. Si es la primera vez que realiza una apelación, le resultará útil comenzar leyendo la Sección 4 del Capítulo 7. La Sección 4 es una introducción que explica el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones, y provee definiciones de términos tales como "apelación". Después de leer la Sección 4, puede consultar la Sección 5.3 para conocer cómo realizar una apelación acerca del reembolso de un servicio médico.

CAPÍTULO 6

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos como afiliado del plan.....	95
Sección 1.1	Debemos proveer la información de una manera que a usted le resulte útil (en idiomas que no sean inglés, en braille, en texto con letras grandes u otros formatos alternativos, etc.)	95
Sección 1.2	Debemos asegurarnos de que tenga acceso oportuno a sus servicios cubiertos	95
Sección 1.3	Debemos proteger la privacidad de la información personal sobre su salud	96
Sección 1.4	Debemos darle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos	100
Sección 1.5	Debemos apoyar su derecho de tomar decisiones sobre su cuidado	101
Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hayamos tomado.....	103
Sección 1.7	¿Qué puede hacer si considera que lo tratan injustamente o que no se respetan sus derechos?.....	104
Sección 1.8	Cómo obtener más información sobre sus derechos	104
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como afiliado del plan.....	105
Sección 2.1	¿Cuáles son sus responsabilidades?	105

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos como afiliado del plan

Sección 1.1	Debemos proveer la información de una manera que a usted le resulte útil (en idiomas que no sean inglés, en braille, en texto con letras grandes u otros formatos alternativos, etc.)
--------------------	--

Para obtener información de parte de nosotros de una forma que se ajuste a sus necesidades, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Nuestro plan cuenta con personal y servicios gratuitos de intérpretes disponibles para responder preguntas de afiliados discapacitados y de los que no hablan inglés. También podemos darle información en braille, en letra grande o en otros formatos alternativos sin costo en caso de ser necesario. Se nos exige darle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información de parte de nosotros de una forma que se ajuste a sus necesidades, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Si tiene alguna dificultad para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted, llame para presentar una queja formal ante el Departamento de quejas formales y apelaciones de CarePlus Health Plans, Inc. al 1-800-794-5907, TTY 711. También puede presentar una queja ante Medicare si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles. La información de contacto está incluida en esta *Evidencia de cobertura* o en esta correspondencia, o puede contactar al 1-800-794-5907, TTY 711 para obtener información adicional.

To get information from us in a way that works for you, please call Member Services (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with CarePlus Health Plans, Inc., Grievance and Appeals Department at 1-800-794-5907, TTY 711. You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights. Contact information is included in this *Evidence of Coverage* or with this mailing, or you may contact 1-800-794-5907, TTY 711 for additional information.

Sección 1.2	Debemos asegurarnos de que tenga acceso oportuno a sus servicios cubiertos
--------------------	---

Como afiliado de nuestro plan, tiene derecho a elegir un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) de la red del plan que provea y coordine sus servicios cubiertos (el Capítulo 3 le provee más información). Llame a Servicios para afiliados para informarse sobre qué médicos aceptan nuevos pacientes (los números de

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

téfono están impresos en la contraportada de este manual). Además, tiene derecho a consultar a un especialista en salud femenina (como un ginecólogo) sin necesidad de un referido.

Como afiliado del plan, tiene derecho a concertar citas y recibir los servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a obtener oportunamente los servicios de especialistas cuando necesita ese tipo de cuidado.

Si considera que no recibe el cuidado médico dentro de un plazo razonable, el Capítulo 7, Sección 9, de este manual le informa lo que puede hacer. (Si le negamos la cobertura de su cuidado médico y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, el Capítulo 7, Sección 4 le informa lo que puede hacer).

Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de la información personal sobre su salud

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos y la información personal sobre su salud. Protegemos la información personal sobre su salud como lo exigen estas leyes.

- La "información personal sobre su salud" incluye la información personal que usted nos dio cuando se inscribió en el plan, así como los expedientes médicos y otros datos médicos y sobre su salud.
- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos relacionados con la obtención de información y el control de la manera en que se utiliza la información sobre su salud. Le proveemos un aviso por escrito, llamado "Aviso sobre prácticas de privacidad", que le informa sobre estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de la información sobre su salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de la información sobre su salud?

- Nos aseguramos de que ninguna persona sin autorización vea o modifique sus expedientes.
- En la mayoría de los casos, si revelamos información sobre su salud a una persona que no provea ni pague su cuidado, *en primer lugar debemos obtener su permiso por escrito*. El permiso por escrito lo puede proveer usted o alguien a quien haya dado poder legal para tomar decisiones en su lugar.
- Existen excepciones donde no es necesario que primero obtengamos su permiso por escrito. Dichas excepciones son permitidas o requeridas por la ley.
 - Por ejemplo, debemos divulgar la información sobre su salud a las agencias del gobierno que controlen la calidad del cuidado.
 - Como usted es afiliado de nuestro plan a través de Medicare, debemos proveerle la información sobre su salud a Medicare. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, lo hará según los estatutos y los reglamentos federales.

Usted puede ver la información en sus expedientes y saber cómo se ha compartido con otros

Tiene derecho a examinar su expediente médico que tiene el plan y a obtener una copia. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por las copias. Además, tiene derecho a solicitarnos que agreguemos información o hagamos correcciones a sus expedientes médicos. Si usted lo solicita, lo analizaremos con su proveedor de cuidado de la salud para decidir si se deben realizar los cambios.

Tiene derecho a saber de qué manera se divulgó a terceros la información sobre su salud con fines que no sean de rutina.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Si tiene alguna pregunta o duda sobre la privacidad de la información personal sobre su salud, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Aviso sobre prácticas de privacidad para la información personal sobre su salud

ESTE AVISO DESCRIBE LA FORMA EN QUE LA INFORMACIÓN MÉDICA ACERCA DE USTED PUEDE SER USADA Y DIVULGADA, Y CÓMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. ANALÍCELO DETENIDAMENTE.

La privacidad de su información personal y de salud es importante. No necesita hacer nada a menos que tenga una solicitud o una queja.

Podemos cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, según lo permita la ley, incluida la información que hayamos creado o recibido antes de realizar los cambios. Cuando realicemos un cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos este aviso y enviaremos a los afiliados de nuestro plan de salud el correspondiente aviso.

¿Qué es información personal y de salud?

La información personal y de salud incluye tanto información médica como información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono o número de Seguro Social. El término “información” en este aviso incluye cualquier información personal y de salud. Esto incluye información creada o recibida por un proveedor de cuidado de la salud o plan de salud. La información se relaciona con su salud o condición física o mental, el cuidado de la salud que se le ha proporcionado o el pago de dicho cuidado de la salud.

¿Cómo protegemos su información?

Tenemos la responsabilidad de proteger la privacidad de su información en todos los formatos, incluida la información electrónica, escrita y oral. Entre los procedimientos que tenemos para proteger su información de diversas formas se incluyen:

- Limitamos el número de personas que pueden ver su información.
- Limitamos la forma en que podemos usar o divulgar su información.
- Le informamos a usted acerca de nuestros deberes legales acerca de su información.
- Capacitamos a nuestros empleados con respecto a nuestros programas y políticas de privacidad.

¿Cómo usamos y divulgamos su información?

Usamos y divulgamos su información:

- A usted o a cualquier persona que tenga derecho legal de actuar en su nombre.
- A la Secretaría del Departamento de salud y servicios humanos.

Tenemos derecho a usar y divulgar su información:

- A un médico, hospital u otro proveedor de cuidado médico para que usted pueda recibir cuidado de la salud.
- Para actividades de pago, incluido el pago de reclamaciones por servicios cubiertos provistos a usted por proveedores de cuidado de la salud, y para pagos de las primas del plan de salud.
- Para actividades operativas de cuidado de la salud, lo que incluye procesar su inscripción, responder a sus preguntas, coordinar su cuidado, mejorar la calidad y determinar las primas.
- Para realizar actividades de suscripción. No obstante, no usaremos ningún resultado de exámenes genéticos ni haremos preguntas con respecto a su historia familiar.
- Al patrocinador de su plan, para permitirle desempeñar las funciones de administración del plan, como actividades relacionadas con la elegibilidad, la inscripción y la desafiliación. Podemos compartir, en ciertas situaciones, información de salud resumida sobre usted con el patrocinador de su plan. Por ejemplo, para permitirle al patrocinador de su plan obtener ofertas de otros planes de salud. Su información de salud detallada no se compartirá con el patrocinador de su plan. Le pediremos permiso o el patrocinador de su plan debe certificar que acepta mantener la privacidad de su información.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Para comunicarnos con usted y brindarle información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas, o alternativas de tratamiento que puedan ser de su interés. Si usted optó por recibir este tipo de información según se describe a continuación, no nos comunicaremos con usted.
- A sus familiares y amigos si usted no puede comunicarse, como en un caso de emergencia.
- A sus familiares y amigos o a cualquier otra persona que usted identifique. Esto se aplica si la información es directamente pertinente a la participación de dichas personas en su cuidado de la salud o el pago de dicho cuidado. Por ejemplo, si un familiar o cuidador nos llama con conocimiento previo de una reclamación, nosotros podemos confirmar si la reclamación ha sido recibida y pagada.
- Para proveer información de pago al suscriptor para sustentación ante el Servicio de impuestos internos.
- A las agencias de salud pública, si consideramos que existe una grave amenaza para la salud o seguridad.
- A las autoridades pertinentes cuando hay problemas de abuso, negligencia o violencia familiar.
- En respuesta a una orden administrativa o del tribunal, citación, solicitud de revelación u otros procesos legales.
- Con fines de aplicación de la ley, a las autoridades militares y según sea exigido de cualquier otra forma por la ley.
- Para ayuda en tareas de recuperación en caso de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de salud.
- Para cumplir nuestras obligaciones bajo contrato o en virtud de la ley de compensación laboral.
- Para evitar una grave e inminente amenaza para su salud o seguridad o para la salud o seguridad de otras personas.
- Con fines de investigación, en circunstancias limitadas.
- Para obtención, remisión al banco de órganos o trasplante de órganos, ojos o tejido.
- A un médico forense, examinador médico o director funerario.

¿Usaremos su información para fines no descritos en este aviso?

No usaremos ni divulgaremos su información con ningún otro fin que no esté descrito en este aviso sin su permiso por escrito. Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento mediante una notificación por escrito. Los siguientes usos y divulgaciones requerirán su permiso por escrito:

- La mayoría de los usos y divulgaciones de las notas de psicoterapia.
- Los fines de marketing.
- La venta de información de salud protegida.

¿Qué hacemos con su información cuando usted deja de ser afiliado?

Su información podrá seguirse usando para los fines descritos en este aviso. Esto incluye cuando usted no obtiene cobertura a través de nosotros. Después del período de retención legal requerido, destruimos la información siguiendo estrictos procedimientos para mantener la confidencialidad.

¿Cuáles son mis derechos con respecto a mi información?

Tenemos el compromiso de responder a su solicitud sobre sus derechos de manera oportuna:

- Acceso: usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información que puede ser usada para tomar decisiones acerca de usted. También puede recibir un resumen de esta información de salud. Si solicita copias, podemos cobrarle un cargo por el trabajo de copiar, por los suministros para crear la copia (en papel o electrónica) y por el franqueo.
- Decisión adversa sobre la suscripción: si rechazamos su solicitud de seguro, usted tiene derecho a que se le proporcione el motivo de la denegación.*
- Comunicación alterna: para evitar una situación que ponga en riesgo la vida, usted tiene derecho a recibir su información de una manera diferente o en un lugar diferente. Procesaremos su solicitud si es razonable.
- Enmienda: usted tiene derecho a solicitar que se hagan correcciones a la información que conservamos de usted si cree que la información tiene un error o está incompleta. Podemos negar su solicitud si no generamos la información, si no mantenemos la información o si la información es precisa y completa. Si le negamos su solicitud, le entregaremos una explicación por escrito sobre los motivos del rechazo.*

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- **Divulgación:** usted tiene derecho a recibir una lista de casos en los que nosotros o nuestros socios comerciales hayamos divulgado su información. Esto no se aplica a tratamientos, pagos, actividades operativas del plan de salud y otras actividades determinadas. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante un período de seis años. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable basado en los costos.
- **Aviso:** usted tiene derecho a solicitar y recibir en cualquier momento una copia por escrito de este aviso.
- **Restricción:** usted tiene derecho a solicitar que se limite el uso o la divulgación de su información. No se nos exige aceptar este límite, pero si lo hacemos, acataremos nuestro acuerdo. Usted también tiene derecho a aceptar o poner término a una limitación previamente presentada.

* Este derecho solo se aplica a nuestros residentes de Massachusetts según las regulaciones estatales.

¿Qué tipos de comunicaciones que me hagan puedo optar por no recibir?

- Recordatorios de citas
- Alternativas de tratamiento u otros beneficios o servicios relacionados con la salud
- Actividades de recaudación de fondos

¿Cómo ejerzo mis derechos o cómo obtengo una copia de este aviso?

Todos sus derechos de privacidad se pueden ejercer mediante la obtención de los formularios pertinentes. Puede conseguir cualquiera de los formularios al:

- Contactarnos al 1-866-861-2762
- Ingresar a nuestro sitio web en **espanol.humana.com** y entrar al enlace de “Prácticas de privacidad”
- Envíe el formulario de solicitud completado a:

Humana Inc.
Privacy Office 003/10911
101 E. Main Street
Louisville, KY 40202

Si creo que se ha violado mi privacidad, ¿qué debo hacer?

Si cree que se ha violado su privacidad, puede presentarnos una queja llamándonos al: 1-866-861-2762 en cualquier momento.

También puede presentar una queja por escrito al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés). Le suministraremos la dirección regional de la OCR que corresponda si usted así lo solicita. También puede enviar su queja por correo electrónico a OCRComplaint@hhs.gov. Si decide presentar una queja, sus beneficios no se verán afectados y no le castigaremos ni tomaremos represalias de ninguna manera.

Respaldamos su derecho a proteger la privacidad de su información personal y de salud.

Cumplimos todas las leyes, normas y reglamentos federales y estatales relacionados con la protección de la información personal y de salud. En situaciones en las que exista conflicto entre las leyes, normas y reglamentos federales y estatales, cumplimos la ley, norma o reglamento que provea mayor protección.

La ley nos exige cumplir con los términos de este aviso actualmente en vigencia.

¿Qué pasará si mi información se usa o divulga de manera inapropiada?

La ley nos exige proporcionar a las personas un aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a información personal y de salud. Si se produce una violación de información personal y de salud no protegida, le notificaremos oportunamente.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Las siguientes empresas afiliadas y subsidiarias también cumplen con nuestros programas y procedimientos de privacidad:

Arcadian Health Plan, Inc.
 CarePlus Health Plans, Inc.
 Cariten Health Plan, Inc.
 CHA HMO, Inc.
 CompBenefits Company
 CompBenefits Dental, Inc.
 CompBenefits Insurance Company
 DentiCare, Inc.
 Emphesys Insurance Company
 HumanaDental Insurance Company
 Humana Benefit Plan of Illinois, Inc.
 Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.
 Humana Benefit Plan of Texas, Inc.
 Humana Employers Health Plan of Georgia, Inc.
 Humana Health Benefit Plan of Louisiana, Inc.
 Humana Health Company of New York, Inc.
 Humana Health Insurance Company of Florida, Inc.
 Humana Health Plan of California, Inc.
 Humana Health Plan of Ohio, Inc.
 Humana Health Plan of Texas, Inc.
 Humana Health Plan, Inc.
 Humana Health Plans of Puerto Rico, Inc.
 Humana Insurance Company
 Humana Insurance Company of Kentucky
 Humana Insurance Company of New York
 Humana Insurance of Puerto Rico, Inc.
 Humana Medical Plan, Inc.
 Humana Medical Plan of Michigan, Inc.
 Humana Medical Plan of Pennsylvania, Inc.
 Humana Medical Plan of Utah, Inc.
 Humana Regional Health Plan, Inc.
 Humana Wisconsin Health Organization Insurance Corporation
 Go365 by Humana for Healthy Horizons
 Managed Care Indemnity, Inc.
 The Dental Concern, Inc.

Vigente a partir de 9/2013

Sección 1.4	Debemos darle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos
--------------------	---

Como afiliado de CareSalute (HMO), tiene derecho a recibir distintos tipos de información de nuestra parte. (Como se explica anteriormente en la Sección 1.1, tiene derecho a que le enviemos información de una manera que le resulte útil. Esto incluye recibir la información en otros idiomas además del inglés, en texto con letras grandes o en otros formatos alternativos).

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Si desea recibir cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual):

- **Información sobre nuestro plan.** Incluye, por ejemplo, información sobre el estado financiero del plan. También incluye información sobre el número de apelaciones realizadas por los afiliados y las calificaciones de estrellas del plan, incluso cómo lo calificaron los afiliados del plan y su comparación con otros planes de salud de Medicare.
- **Información sobre los proveedores de nuestra red.**
 - Por ejemplo, tiene derecho a que le enviemos información sobre la acreditación de los proveedores de la red, y sobre cómo pagamos a los proveedores de nuestra red.
 - Para obtener una lista de los proveedores de la red del plan, consulte el *Directorio de proveedores*.
 - Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores, puede llamar a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) o visitar nuestro sitio web en www.careplushealthplans.com/physician-finder/.
- **Información sobre su cobertura y las normas que debe cumplir al utilizarla.**
 - En los Capítulos 3 y 4 de este manual, explicamos los servicios médicos que están cubiertos para usted, las restricciones a su cobertura y las normas que debe cumplir para obtener los servicios médicos cubiertos.
 - Si tiene preguntas acerca de las normas o restricciones, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.**
 - Si un servicio médico no está cubierto para usted, o si su cobertura está restringida de alguna forma, puede solicitarnos una explicación por escrito. Tiene derecho a esta explicación, incluso si recibió el servicio médico por parte de un proveedor fuera de la red.
 - Si no está satisfecho o no está de acuerdo con nuestra decisión sobre qué cuidado médico está cubierto para usted, tiene derecho a solicitarnos que cambiemos la decisión. Puede solicitarnos que cambiemos la decisión mediante una apelación. Para detalles sobre qué hacer si algo no está cubierto de la manera en que usted piensa que debería estar cubierto, consulte el Capítulo 7 de este manual. Le provee los detalles sobre cómo realizar una apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (El Capítulo 7 también indica cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado, los tiempos de espera y otras cuestiones).
 - Si desea solicitar a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde de una factura que usted ha recibido por cuidado médico, consulte el Capítulo 5 de este manual.

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

Usted tiene derecho a que los médicos y otros proveedores de cuidado de la salud le provean toda la información cuando recibe cuidado médico. Los proveedores deben explicarle su afección médica y las opciones de tratamiento de una manera comprensible para usted.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Además, tiene derecho a participar completamente en las decisiones relacionadas con su cuidado de la salud. Para ayudarlo a tomar decisiones junto con sus médicos sobre qué tratamiento es el mejor para usted, cuenta con los siguientes derechos:

- **Conocer todas las opciones.** Esto significa que tiene derecho a que le informen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su afección, independientemente del costo o si están cubiertas por nuestro plan.
- **Conocer los riesgos.** Usted tiene derecho a que le informen cualquier riesgo que implique su cuidado. Se le debe comunicar con anticipación si cualquier cuidado de la salud o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Siempre tiene la posibilidad de negarse a los tratamientos con fines experimentales.
- **Derecho a decir "no".** Tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a dejar un hospital u otro centro médico, aunque su médico le sugiera no hacerlo. Por supuesto, si se niega al tratamiento, asume la responsabilidad total de las consecuencias que sufra su cuerpo.
- **Recibir una explicación si se le niega la cobertura del cuidado.** Tiene derecho a recibir una explicación de nuestra parte si un proveedor le negó el cuidado que usted considera que debe recibir. Para recibir dicha explicación, deberá solicitarnos una decisión de cobertura. En el Capítulo 7 de este manual, se indica cómo solicitar al plan una decisión de cobertura.

Tiene derecho a dar instrucciones sobre qué se debe hacer en caso de que usted no pudiera tomar decisiones médicas por sí mismo

En ocasiones, las personas quedan imposibilitadas para tomar decisiones acerca del cuidado de su salud, debido a accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a expresar qué desea que suceda si se encuentra en esta situación. Esto significa que, *si lo desea*, puede:

- Completar un formulario por escrito donde le otorgue a **una persona la autoridad legal para tomar decisiones médicas en su lugar** si en algún momento queda imposibilitado para tomar decisiones por sus propios medios.
- **Dar instrucciones escritas a sus médicos** acerca de cómo desea que manejen su cuidado médico en caso de quedar imposibilitado para tomar decisiones por sus propios medios.

Los documentos legales que puede utilizar para dar directivas anticipadas en estas situaciones se conocen como "**instrucciones anticipadas**". Existen diversos tipos de instrucciones anticipadas y diferentes formas de llamarlas. Los documentos llamados "**testamento en vida**" y "**poder legal para decisiones acerca del cuidado de la salud**" son algunos ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea utilizar una "instrucción anticipada" para proveer sus instrucciones, debe hacer lo siguiente:

- **Obtener el formulario.** Si desea tener una instrucción anticipada, puede solicitar el formulario a su abogado, a un trabajador social o en algunas tiendas de suministros para oficinas. En ocasiones, puede obtener formularios para instrucciones anticipadas de organizaciones que proveen a las personas información sobre Medicare.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que constituye un documento legal. Debería considerar recibir la ayuda de un abogado para completarlo.
- **Proveer copias a las personas adecuadas.** Deberá entregar una copia del formulario a su médico y a la persona designada en el formulario como la elegida para tomar decisiones por usted cuando usted no pueda. Si

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

lo desea, puede entregar copias a amigos cercanos y a miembros de su familia. Asegúrese de conservar una copia en su hogar.

Si sabe de antemano que será hospitalizado y ha firmado una instrucción anticipada, **lleve una copia con usted al hospital.**

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

Recuerde que es su elección si desea completar el formulario de instrucciones anticipadas (incluso en el caso de que desee firmarlo mientras se encuentra en el hospital). Según la ley, nadie puede negarle cuidado o discriminarlo por haber firmado o no un formulario de instrucciones anticipadas.

¿Qué sucede si no se siguen sus instrucciones?

Si ha firmado un formulario de instrucciones anticipadas y cree que el médico o el hospital no siguieron las instrucciones, usted puede presentar una queja ante la Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO, por sus siglas en inglés) de su estado. La información de contacto se puede encontrar en el "Anexo A" en la parte final de este manual.

Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hayamos tomado
--------------------	---

En CarePlus, se utiliza un proceso denominado Control de la utilización (UM, por sus siglas en inglés) para determinar si un servicio o tratamiento está cubierto y califica para ser pagado bajo su plan de beneficios. CarePlus no recompensa ni provee incentivos financieros a los médicos, otros individuos o empleados de CarePlus por negar cobertura o alentar menos uso de los servicios. De hecho, CarePlus trabaja con sus médicos y otros proveedores para ayudarle a obtener el cuidado más apropiado para su afección médica. Si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con el Control de la utilización, el personal está disponible al menos ocho horas del día durante el horario laborable. CarePlus cuenta con servicios de intérprete de idiomas gratis disponibles para responder las preguntas sobre el Control de la utilización de los afiliados que no hablan inglés. Contacte a Servicios para afiliados a fin de obtener las respuestas a estas y otras preguntas que puedan surgirle sobre su plan de beneficios. Los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual.

CarePlus continuamente toma decisiones sobre la cobertura de nuevos dispositivos y procedimientos médicos. Esto sucede mediante la consulta de literatura médica con revisión de pares y el asesoramiento de expertos médicos para ver si la nueva tecnología es eficaz y segura. CarePlus también se basa en las orientaciones de los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), que a menudo toman decisiones de cobertura a nivel nacional sobre nuevos dispositivos o procedimientos médicos.

Si tiene algún problema o duda sobre el cuidado o los servicios cubiertos, el Capítulo 7 de este manual le indica qué puede hacer. Allí se proveen detalles sobre cómo enfrentar todo tipo de problemas y quejas. Lo que debe hacer para tratar un problema o una duda depende de la situación. Tal vez deba solicitar a nuestro plan que tome una decisión de cobertura para usted, presentarnos una apelación para que cambiemos una decisión de cobertura o presentar una queja. Lo que sea que haga (solicitar una decisión de cobertura, realizar una apelación o presentar una queja) - **tenemos la obligación de tratarlo de manera justa.**

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Tiene derecho a recibir un resumen informativo sobre las apelaciones y las quejas que otros afiliados hayan presentado anteriormente contra nuestro plan. Para obtener esta información, contacte a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si considera que lo tratan injustamente o que no se respetan sus derechos?**Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de derechos civiles**

Si considera que lo trataron injustamente o que no se respetaron sus derechos a causa de su raza, discapacidad, religión, sexo, estado de salud, origen étnico, credo (creencias), edad u origen nacional, debe llamar a la **Oficina de derechos civiles** del Departamento de salud y servicios humanos al 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697) o a su Oficina de derechos civiles local.

¿Se trata de algo más?

Si considera que lo trataron injustamente o que no se respetaron sus derechos, y *no* se trata de discriminación, puede recibir ayuda para enfrentar el problema que tiene:

- Puede **llamar a Servicios para afiliados** (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener detalles sobre esta organización y cómo contactarla, vea el Capítulo 2, Sección 3.
- O **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

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

- Puede **llamar a Servicios para afiliados** (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener detalles sobre esta organización y cómo contactarla, vea el Capítulo 2, Sección 3.

Puede contactar a **Medicare**.

- Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación "Derechos y protecciones en Medicare". (La publicación está disponible en: <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf>).
- O puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como afiliado del plan

Sección 2.1 ¿Cuáles son sus responsabilidades?

A continuación, se describe lo que debe hacer como afiliado del plan. Si tiene alguna pregunta, contacte a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Estamos aquí para ayudarle.

- **Familiarícese con los servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Utilice este manual de *Evidencia de cobertura* para saber qué servicios tiene cubiertos y conocer las normas que debe cumplir para obtenerlos.
 - En los Capítulos 3 y 4, se proveen detalles sobre sus servicios médicos, incluso cuáles están cubiertos, cuáles no, las normas a seguir y lo que usted paga.
- **Si tiene alguna otra cobertura de seguro médico además de nuestro plan, o cobertura aparte para medicamentos recetados, debe comunicárnoslo.** Para proveer esa información, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
 - Debemos respetar las normas establecidas por Medicare para asegurarnos de que usted está utilizando toda su cobertura en combinación al obtener los servicios cubiertos de nuestro plan. Esto se conoce como "**coordinación de beneficios**" porque implica coordinar los beneficios de salud que recibe usted de nuestro plan con los demás beneficios de salud que tenga disponibles. Lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. (Si desea más información acerca de la coordinación de beneficios, consulte el Capítulo 1, Sección 8).
- **Informe a su médico y a los demás proveedores de cuidado médico que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de afiliado del plan cada vez que recibe cuidado médico.
- **Ayude a sus médicos y a otros proveedores a que le ayuden, dándoles información, haciendo preguntas y siguiendo hasta el final con su cuidado.**
 - Para ayudar a sus médicos y demás proveedores de la salud a que le brinden el mejor cuidado, infórmese lo más que pueda sobre sus problemas de salud y provéales la información que necesitan sobre usted y su salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acuerden.
 - Asegúrese de que sus médicos sepan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta sin receta, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene alguna pregunta, asegúrese de hacerla. Se supone que los médicos y los demás proveedores de cuidado de la salud le explicarán las cosas de manera que usted pueda comprender. Si hace una pregunta y no entiende la respuesta, vuelva a preguntar.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros afiliados respeten los derechos de los demás pacientes. También esperamos que actúe de manera que ayude para el funcionamiento ordenado del consultorio de su médico, los hospitales y otros consultorios.
- **Pague lo que debe.** Como afiliado del plan, usted es responsable de los pagos siguientes:

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Para ser elegible para nuestro plan, usted debe tener las Partes A y B de Medicare. Algunos afiliados al plan deben pagar una prima por la Parte A de Medicare. La mayoría de los afiliados al plan deben pagar una prima por la Parte B de Medicare para permanecer como afiliados del plan.
- Para algunos de los servicios médicos cubiertos por el plan, usted debe pagar la parte del costo que a usted le corresponde cuando recibe el servicio. Será un copago (una cantidad fija) o coseguro (un porcentaje del costo total). El Capítulo 4 le informa lo que debe pagar por sus servicios médicos.
 - > Si recibe algún servicio médico que no está cubierto por nuestro plan o por otro seguro que tenga, usted debe pagar el costo total.
 - > Si no está de acuerdo con nuestra decisión de negar la cobertura de un servicio, puede presentar una apelación. Consulte el Capítulo 7 de este manual para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
- **Infórmenos si se muda.** Si tiene planeado mudarse, es importante que nos lo comunique de inmediato. Llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
 - **Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, usted no puede seguir siendo afiliado de nuestro plan.** (En el Capítulo 1, se describe nuestra área de servicio). Podemos ayudarlo a determinar si se muda fuera de nuestra área de servicio. Si abandona nuestra área de servicio, usted tendrá un Período especial de inscripción que le permitirá inscribirse en cualquier plan Medicare disponible en el área nueva. Podemos informarle si contamos con un plan en el área nueva.
 - **Si se muda dentro del área de servicio, de todas maneras, necesitamos que nos lo comunique** para poder mantener actualizado su registro de afiliado y saber cómo contactarle.
 - Si se muda, también es importante que informe al Seguro Social (o a la Junta de jubilación ferroviaria). Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Llame a Servicios para afiliados si tiene preguntas o dudas.** También agradecemos cualquier sugerencia que tenga para mejorar nuestro plan.
 - Los números de teléfono y el horario de atención de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual.
 - Si desea más información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros, incluida nuestra dirección de correo, vea el Capítulo 2.

CAPÍTULO 7

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

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1	Introducción	111
Sección 1.1	Qué hacer si tiene un problema o una inquietud	111
Sección 1.2	¿Qué ocurre con los términos legales?	111
SECCIÓN 2	Puede recibir ayuda de organizaciones del gobierno que no tienen conexión con nosotros	111
Sección 2.1	Dónde obtener más información y ayuda personalizada	111
SECCIÓN 3	Para tratar de resolver un problema, ¿qué proceso debe utilizar?	112
Sección 3.1	¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas?	112
DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES.....		113
SECCIÓN 4	Guía de lo básico sobre las decisiones de cobertura y apelaciones	113
Sección 4.1	Solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones: panorama general	113
Sección 4.2	Cómo recibir ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación	114
Sección 4.3	¿Qué sección de este capítulo provee la información detallada para <u>su</u> situación?	115
SECCIÓN 5	Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	115
Sección 5.1	En esta sección se indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura de cuidado médico o si desea que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde de su cuidado médico	115
Sección 5.2	Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar a nuestro plan que autorice o provea la cobertura de cuidado médico que usted desea)	117
Sección 5.3	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 (cómo solicitar una revisión de la decisión de cobertura de cuidado médico que tomó nuestro plan)	120
Sección 5.4	Paso a paso: Cómo se hace una Apelación de Nivel 2	122

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 5.5	¿Qué sucede si nos solicita que le paguemos la parte del costo que nos corresponde de una factura que usted recibió por cuidado médico?	124
SECCIÓN 6	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta antes de tiempo	125
Sección 6.1	Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos	125
Sección 6.2	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de alta del hospital	127
Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta del hospital	129
Sección 6.4	¿Qué sucede si se vence el plazo para realizar la Apelación de Nivel 1?	130
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura está finalizando antes de tiempo	132
Sección 7.1	<i>Esta sección trata <u>únicamente</u> sobre tres servicios: servicios de Cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés)</i>	132
Sección 7.2	Le informaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura	133
Sección 7.3	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su cuidado médico durante un periodo más prolongado	134
Sección 7.4	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado médico durante un periodo más prolongado	136
Sección 7.5	¿Qué sucede si se vence el plazo para realizar la Apelación de Nivel 1?	137
SECCIÓN 8	Cómo presentar la apelación en el Nivel 3 y en los niveles superiores.....	139
Sección 8.1	Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos.....	139
PRESENTACIÓN DE QUEJAS		141
SECCIÓN 9	Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras cuestiones	141
Sección 9.1	¿Qué tipos de problemas se atienden en el proceso de quejas?.....	141
Sección 9.2	El nombre formal para "presentar una queja" es "presentar una queja formal"	142
Sección 9.3	Paso a paso: Cómo presentar una queja.....	142
Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad del cuidado médico a la Organización para el mejoramiento de la calidad.....	144

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.5 También puede informar a Medicare de su queja144

SECCIÓN 1 Introducción

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

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

- Para algunos tipos de problemas, debe utilizar el **proceso de decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe utilizar el **proceso de presentación de quejas**.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Para garantizar el trato equitativo e inmediato de sus problemas, cada proceso cuenta con un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos respetar.

¿Cuál debe utilizar? Eso depende del tipo de problema que tenga. La guía de la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso adecuado a utilizar.

Sección 1.2 ¿Qué ocurre con los términos legales?

Existen términos legales técnicos para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se detallan en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden resultar difíciles de comprender.

Para simplificar, en este capítulo se explican los procedimientos y normas legales mediante palabras más sencillas en lugar de utilizar ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo generalmente se habla de "presentar una queja" en lugar de "presentar una queja formal", "decisión de cobertura" en lugar de "determinación de la organización" y "Organización revisora independiente" en lugar de "Entidad revisora independiente". Además, se utiliza la menor cantidad de abreviaturas posible.

Sin embargo, puede ser útil (y en algunos casos, realmente importante) que conozca los términos legales correctos para su situación. Conocer qué términos utilizar le ayudará a comunicarse con mayor claridad y precisión al atender su problema y obtener la ayuda o la información adecuada para su situación. Para ayudarle a conocer qué términos debe utilizar, incluimos términos legales al proveer detalles sobre cómo manejar tipos específicos de situaciones.

SECCIÓN 2 Puede recibir ayuda de organizaciones del gobierno que no tienen conexión con nosotros

Sección 2.1 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

En ocasiones, puede resultar confuso comenzar o llevar a cabo el proceso indicado para resolver un problema. Esto puede ser especialmente cierto si usted no se siente bien o tiene poca energía. Otras veces, es posible que no tenga los conocimientos necesarios para dar el próximo paso.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Reciba ayuda de una organización gubernamental independiente**

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Pero en determinadas situaciones también es posible que desee la ayuda o la orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. Siempre puede contactar al **Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés)**. Este programa del gobierno cuenta con asesores capacitados en todos los estados. El programa no tiene conexión con nosotros ni con ninguna compañía aseguradora o plan de salud. Los asesores del programa pueden ayudarlo a comprender qué proceso debe utilizar para manejar el problema que tiene. También pueden responder sus preguntas, darle más información y ofrecerle orientación sobre qué debe hacer.

Los servicios de los asesores de SHIP son gratis. Los números de teléfono están en el "Anexo A" al final de este manual.

También puede recibir ayuda e información de Medicare

Para obtener más información y recibir ayuda para tratar un problema, también puede contactar a Medicare. A continuación, le presentamos dos formas de obtener información directamente de Medicare:

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

SECCIÓN 3 Para tratar de resolver un problema, ¿qué proceso debe utilizar?

Sección 3.1 ¿Debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas?

Si tiene un problema o una inquietud, solo tiene que leer las partes de este capítulo que corresponden a su situación. La siguiente guía lo ayudará.

Para determinar qué parte de este capítulo le ayudará con su inquietud o problema específico, **COMIENCE AQUÍ**

¿Su inquietud o problema es acerca de sus beneficios o cobertura?

(Esto incluye problemas relacionados con el hecho de que cierto cuidado médico o ciertos medicamentos recetados estén cubiertos o no, la forma en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago del cuidado médico o los medicamentos recetados).

Sí.	No.
Mi problema es acerca de los beneficios o la cobertura. Consulte la sección siguiente de este capítulo, Sección 4, "Guía de lo básico sobre las decisiones de cobertura y apelaciones".	Mi problema <u>no</u> es acerca de los beneficios o la cobertura. Avance a la Sección 9 al final de este capítulo: "Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes".

DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES

SECCIÓN 4 **Guía de lo básico sobre las decisiones de cobertura y apelaciones**

Sección 4.1 **Solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones: panorama general**

El proceso de decisiones de cobertura y apelaciones se encarga de los problemas relacionados con sus beneficios y cobertura de servicios médicos, incluidos problemas relacionados con el pago. Este es el proceso que se utiliza para asuntos tales como si algo está cubierto o no, y cómo está cubierto.

Solicitud de decisiones de cobertura

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura, o sobre la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted cada vez que le proporciona cuidado médico o si lo refiere a un especialista médico. También usted o su médico pueden contactarnos y solicitar una decisión de cobertura si su médico no está seguro si cubriremos un servicio médico en particular o si le niega cuidado médico que usted considera necesario. En otras palabras, en caso de que desee saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas se desestimará una solicitud de una decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se desestimará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de una decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos qué tiene cubierto y cuánto pagamos. En algunos casos podemos decidir que un servicio no está cubierto o Medicare ya no lo cubre en su caso. 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 de acuerdo, puede "apelar" la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos la revisión y el cambio de una decisión de cobertura que hemos tomado.

Cuando apela una decisión por primera vez, esto se denomina una Apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para verificar si cumplimos correctamente con todas las normas. Su apelación será evaluada por revisores diferentes a los que tomaron la decisión original desfavorable. Cuando completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión. Bajo ciertas circunstancias, que analizamos más adelante, puede solicitar una "decisión de cobertura rápida" o acelerada o una apelación rápida de una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas se desestimará una solicitud de apelación, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se desestimará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si rechazamos una parte o toda la Apelación de Nivel 1, su caso automáticamente pasará a una Apelación de Nivel 2. La Apelación de Nivel 2 es realizada por una Organización revisora independiente que no tiene conexión con nosotros. Si no está de acuerdo con la decisión de la Apelación de Nivel 2, posiblemente pueda pasar a los niveles adicionales de apelación.

Sección 4.2 Cómo recibir ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación

¿Desea ayuda? A continuación, presentamos algunos recursos que tal vez quiera utilizar si decide solicitar alguna decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos a Servicios para afiliados** (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
- **Puede obtener ayuda gratuita** a través de su Programa estatal de asistencia en seguro de salud (consulte la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede realizar una solicitud por usted.** Para el cuidado médico, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una Apelación de Nivel 1 en su nombre. Si su apelación es rechazada en el Nivel 1, esta será enviada automáticamente al Nivel 2. Para solicitar cualquier apelación después del Nivel 2, su médico deberá ser designado como su representante.
- **Puede solicitar que otra persona actúe en su nombre.** Si lo desea, puede designar a otra persona que actúe como su "representante" para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Es posible que ya exista una persona autorizada legalmente para actuar como su representante según la ley estatal.
 - Si desea que un amigo, familiar, su médico, otro proveedor o alguna otra persona sea su representante, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) y pida el formulario "Nombramiento de un representante". (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf). El formulario le provee a la persona permiso para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desee que actúe en su nombre. Debe darnos una copia del formulario firmado.
- **También tiene derecho a contratar un abogado para que actúe en su nombre.** Puede contactar a su propio abogado u obtener el nombre de un abogado a través de la asociación de abogados u otro servicio de referido local. También existen grupos que le brindarán servicios legales gratuitos si usted es elegible. Sin embargo, **no está obligado a contratar un abogado** para solicitar una decisión de cobertura o apelar una decisión.

Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo provee la información detallada para su situación?

Existen tres tipos de situaciones diferentes relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones. Dado que cada situación tiene sus propias normas y plazos, proveemos los detalles de cada una de ellas en diferentes secciones:

- **Sección 5** de este capítulo: "Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación"
- **Sección 6** de este capítulo: "Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta antes de tiempo"
- **Sección 7** de este capítulo: "Cómo solicitarnos que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura está finalizando antes de tiempo" (*Se aplica solo a los siguientes servicios: servicios de cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés)*)

Si no está seguro de qué sección debe consultar, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). También puede obtener información o ayuda de organizaciones del gobierno, como el Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) (los números de teléfono de este programa están en el "Anexo A" al final de este manual).

SECCIÓN 5 Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación



¿Leyó la Sección 4 de este capítulo (Guía de "lo básico" sobre las decisiones de cobertura y apelaciones)? Si no lo hizo, es posible que desee leerla antes de comenzar esta sección.

Sección 5.1 En esta sección se indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura de cuidado médico o si desea que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde de su cuidado médico

Esta sección trata sobre sus beneficios de servicios y cuidado médico. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este manual: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*. Para simplificar, generalmente nos referimos a "cobertura de cuidado médico" o "cuidado médico" en el resto de la sección, en lugar de repetir "cuidado médico o tratamiento o servicios" cada vez que aparece. El término "cuidado médico" incluye artículos y servicios médicos, así como medicamentos recetados de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican reglas diferentes para una solicitud de un medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, explicaremos de qué manera las reglas para los medicamentos recetados de la Parte B difieren de las reglas para los artículos y servicios médicos.

Esta sección le indica qué puede hacer si se encuentra en una de las cinco situaciones siguientes:

1. No recibe determinado cuidado médico que desea, y usted considera que dicho cuidado médico está cubierto por nuestro plan.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

2. Nuestro plan no autorizará el cuidado médico que su médico u otro proveedor médico desea proveerle y usted considera que dicho cuidado está cubierto por el plan.
3. Recibió cuidado médico que considera que debe cubrir el plan, pero hemos determinado que no pagaremos ese cuidado.
4. Recibió y pagó el cuidado médico que considera que debe cubrir el plan y desea solicitar a nuestro plan el reembolso de ese cuidado.
5. Se le notifica que la cobertura de cierto cuidado médico que ha estado recibiendo y que aprobamos con anterioridad, se reducirá o interrumpirá y considera que la reducción o interrupción podría perjudicar su salud.

TENGA EN CUENTA: si la cobertura que se dejará de ofrecer es de servicios de cuidado hospitalario, cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF), debe leer una sección separada de este capítulo, ya que a estos tipos de cuidado médico se aplican normas especiales. Aquí le indicamos qué debe leer en estas situaciones:

- Capítulo 7, Sección 6: *Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta antes de tiempo.*
- Capítulo 7, Sección 7: *Cómo solicitarnos que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura está finalizando antes de tiempo.* Esta sección trata únicamente sobre tres servicios: servicios de cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF).

Para todas las demás situaciones donde se le comunique que se interrumpirá el cuidado médico que ha estado recibiendo, utilice esta sección (Sección 5) como guía para saber qué hacer.

¿En cuál de estas situaciones se encuentra?

Si se encuentra en esta situación:	Puede hacer lo siguiente:
Si desea determinar si cubriremos el cuidado médico que usted desea.	Puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Consulte la siguiente sección de este capítulo, Sección 5.2.
Si ya le informamos que no cubriremos ni pagaremos un servicio médico de la manera en que usted desea que sea cubierto o pagado.	Puede presentar una apelación . (Esto significa que usted nos solicita que reconsideremos la decisión). Avance a la Sección 5.3 de este capítulo.
Si desea solicitarnos que le reembolsemos el pago de cuidado médico o servicios que ya recibió y pagó.	Puede enviarnos la factura. Avance a la Sección 5.5 de este capítulo.

Sección 5.2	Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar a nuestro plan que autorice o provea la cobertura de cuidado médico que usted desea)
--------------------	---

Términos legales	Cuando una decisión de cobertura involucra su cuidado médico, se conoce como "determinación de la organización" .
-------------------------	--

Paso 1: Usted solicita a nuestro plan que tome una decisión de cobertura sobre el cuidado médico que solicita. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitarnos una **"decisión de cobertura rápida"**.

Términos legales	A la "decisión de cobertura rápida" se le conoce como "determinación acelerada" .
-------------------------	--

Cómo solicitar la cobertura del cuidado médico que desea

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que le autorizemos o proveamos la cobertura del cuidado médico que desea. Puede hacerlo usted, su médico o su representante.
- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la sección llamada *Cómo contactarnos para solicitar una decisión de cobertura acerca de su cuidado médico*.

En general, utilizamos los plazos estándar para informarle nuestra decisión

Cuando le informemos nuestra decisión, utilizaremos los plazos "estándar", a menos que hayamos aceptado emplear los plazos "rápidos". **Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos su solicitud de **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 72 horas** después de que recibamos su solicitud.

- **Sin embargo**, en el caso de **una solicitud de un artículo o servicio médico, podemos demorarnos hasta 14 días calendario más** si usted solicita más tiempo o si necesitamos información (como expedientes médicos de proveedores fuera de la red) que pudiera beneficiarle. Si decidimos extendernos más días para tomar la decisión, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que no deberíamos extendernos más días, puede presentar una "queja rápida" acerca de nuestra decisión de extendernos más días. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (El proceso para la presentación de una queja es diferente al proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Si su salud lo requiere, solicítenos una "decisión de cobertura rápida"

- **Una decisión de cobertura rápida significa que le 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 responderemos en un plazo de 24 horas.**

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Sin embargo**, en el caso de una solicitud **de un artículo o servicio médico, podemos demorarnos hasta 14 días calendario más** si notamos que falta información que pudiera beneficiarle (como expedientes médicos de proveedores fuera de la red) o si usted necesita tiempo para entregarnos información para la revisión. Si decidimos extendernos más días, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos extendernos más días, puede presentar una "queja rápida" acerca de nuestra decisión de extendernos más días. (Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo). Lo llamaremos apenas hayamos tomado la decisión.
- **Para recibir una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:**
 - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si solicita la cobertura de cuidado médico que *aún no ha recibido*. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida si su solicitud está relacionada con el pago del cuidado médico que ya recibió).
 - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si el uso de plazos estándar podría *ocasionar daños graves en su salud o perjudicar su capacidad física*.
- **Si el médico nos informa que su salud requiere una "decisión de cobertura rápida", automáticamente aceptaremos proveerla.**
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico, decidiremos si su salud requiere que le proveamos una decisión de cobertura rápida.
 - Si decidimos que su afección médica no cumple con los requisitos para una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta informándole (y, en su lugar, emplearemos los plazos estándar).
 - Dicha carta le informará que, si su médico solicita una decisión de cobertura rápida, automáticamente la proveeremos.
 - Además, la carta le informará de qué manera puede presentar una "queja rápida" por nuestra decisión de proveerle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. (Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Paso 2: Consideramos su solicitud de cobertura de cuidado médico y le comunicamos nuestra respuesta.***Plazos para una "decisión de cobertura rápida"***

- Por lo general, para una decisión de cobertura rápida relacionada con una solicitud de un artículo o servicio médico, le comunicaremos nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas**. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le responderemos **en un plazo de 24 horas**.
 - Como se explicó antes, podemos tomar hasta 14 días calendario más en determinadas circunstancias. Si decidimos extendernos más días para tomar la decisión de cobertura, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos extendernos más días, puede presentar una "queja rápida" acerca de nuestra decisión de extendernos más días. Cuando presente una queja rápida, le daremos una

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

- Si no le comunicamos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas (o si existe un período de extensión, al finalizar ese período), o en un plazo de 24 horas si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B, tiene derecho a apelar. En la Sección 5.3 a continuación se le indica cómo presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea de forma parcial o total**, le enviaremos una explicación detallada por escrito de por qué nos negamos.

Plazos para una "decisión de cobertura estándar"

- Por lo general, para una decisión de cobertura estándar relacionada con una solicitud de un artículo o servicio médico, le comunicaremos nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud**. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.
 - En el caso de una solicitud de un artículo o servicio médico, podemos demorarnos hasta 14 días calendario más ("período de extensión") en determinadas circunstancias. Si decidimos extendernos más días para tomar la decisión de cobertura, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos extendernos más días, puede presentar una "queja rápida" acerca de nuestra decisión de extendernos más días. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
 - Si no le comunicamos nuestra respuesta en un plazo de 14 días calendario (o si existe un período de extensión, al finalizar ese período), o en un plazo de 72 horas si la solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B, tiene derecho a apelar. En la Sección 5.3 a continuación se le indica cómo presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea de forma parcial o total**, le enviaremos una justificación por escrito donde se explique por qué nos negamos.

Paso 3: Si rechazamos su solicitud de cobertura de cuidado médico, usted decide si desea presentar una apelación.

- Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos (y, tal vez, cambiemos) esta decisión mediante una apelación. Presentar una apelación significa intentar nuevamente obtener la cobertura de cuidado médico que desea.
- Si decide presentar una apelación, significa que pasará al Nivel 1 del proceso de apelación (vea la Sección 5.3 a continuación).

Sección 5.3	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 (cómo solicitar una revisión de la decisión de cobertura de cuidado médico que tomó nuestro plan)
--------------------	---

Términos legales

A una apelación al plan acerca de una decisión de cobertura de cuidado médico se le conoce como "**reconsideración**" del plan.

Paso 1: Usted nos contacta y presenta su apelación. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una "apelación rápida".

Qué tiene que hacer

- **Para iniciar una apelación, usted, su médico o su representante debe contactarnos.** Para obtener detalles sobre cómo contactarnos por cualquier motivo relacionado con su apelación, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la sección llamada *Cómo contactarnos para realizar una apelación relacionada con su cuidado médico*.
- **Si solicita una apelación estándar, hágala por escrito enviando una solicitud.**
 - Si otra persona que no sea su médico presenta una apelación a nuestra decisión por usted, su apelación debe incluir el formulario Nombramiento de un representante que autorice a esta persona a representarlo. Para obtener el formulario, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) y solicite el formulario "Nombramiento de un representante". También está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/Downloads/CMS1696.pdf o en nuestro sitio web en <https://www.careplushealthplans.com/members/drug-coverage-determination>. Aunque podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta recibirlo. Si no recibimos el formulario en los siguientes 44 días calendario después de recibir su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será anulada. Si esto ocurre, le enviaremos un aviso por escrito que le explica su derecho a solicitar que la Organización revisora independiente revise nuestra decisión de anular su apelación.
- **Si solicita una apelación rápida, hágala por escrito o llámenos** al número de teléfono que se encuentra en el Capítulo 2, Sección 1 (*Cómo contactarnos para realizar una apelación relacionada con su cuidado médico*).
- **Debe presentar su solicitud de apelación en los siguientes 60 días calendario** desde la fecha que aparece en el aviso escrito que enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud de decisión de cobertura. Si deja pasar la fecha límite y tiene un buen motivo que lo justifique, explique el motivo del atraso en su apelación cuando realice su apelación. Es posible que podamos darle más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de buenos motivos por no cumplir con el plazo pueden incluir si tuvo una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta acerca del plazo para la solicitud de la apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica y añadir más información para respaldar su apelación.**
 - Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de la información relacionada con su apelación. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por la copia y el envío de esta información.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si lo desea, usted y su médico pueden darnos información adicional que respalde su apelación.

Si su salud lo requiere, solicite una "apelación rápida" (puede realizar una solicitud llamándonos por teléfono)

Términos legales	A una "apelación rápida" también se le conoce como "reconsideración acelerada" .
-------------------------	---

- Si está apelando una decisión que tomamos acerca de la cobertura de cuidado médico que aún no ha recibido, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una "apelación rápida".
- Los requisitos y procedimientos para obtener una "apelación rápida" son los mismos que los necesarios para obtener una "decisión de cobertura rápida". Para solicitar una apelación rápida, siga las instrucciones para solicitar una decisión de cobertura rápida. (Dichas instrucciones se detallaron antes en esta sección).
- Si su médico nos informa que su salud requiere una "apelación rápida", aceptaremos proveerla.

Paso 2: Consideramos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, repasamos minuciosamente una vez más toda la información sobre su solicitud de cobertura de cuidado médico. Comprobamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- En caso de que sea necesario, recopilaremos más información. Es posible que le contactemos a usted o a su médico para obtener más información.

Plazos para una "apelación rápida"

- Cuando utilizamos plazos rápidos, debemos darle nuestra respuesta **en las siguientes 72 horas después de recibir su apelación**. Le informaremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos recopilar más información que pudiera beneficiarle, **podemos demorarnos hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos extendernos más días para tomar la decisión, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si no le comunicamos una respuesta en las siguientes 72 horas (o al finalizar el período de extensión, en caso de extendernos más días), debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde una Organización revisora independiente la revisará. Más adelante en esta sección le informaremos sobre esta organización y le explicaremos qué ocurre en el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es positiva, ya sea de forma parcial o total**, debemos autorizar o proveer la cobertura acordada en las siguientes 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea de forma parcial o total**, enviaremos automáticamente su apelación a la Organización revisora independiente para una Apelación de Nivel 2.

Plazos para una "apelación estándar"

- Si utilizamos plazos estándar, debemos darle nuestra respuesta en relación con una solicitud de un artículo o servicio médico **en un plazo de 30 días calendario** después de que recibamos su apelación, si su apelación es sobre cobertura de servicios que aún no recibió. Si su solicitud es para un medicamento

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

recetado de la Parte B de Medicare que usted aún no ha recibido, le daremos una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si su afección médica así lo requiere.

- No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos recopilar más información que pudiera beneficiarle, **podemos demorarnos hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos extendernos más días para tomar la decisión, le informaremos por escrito. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos extendernos más días, puede presentar una "queja rápida" acerca de nuestra decisión de extendernos más días. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para la presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
- Si no le comunicamos una respuesta a más tardar en el plazo aplicable antes mencionado (o al finalizar el periodo de extensión, si extendimos el plazo para brindarle una respuesta relacionada con un artículo o servicio médico), debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde una Organización revisora independiente la revisará. Más adelante en esta sección, hablaremos sobre esta organización revisora y le explicaremos qué ocurre en el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es positiva, ya sea de forma parcial o total**, debemos autorizar o proveer la cobertura acordada en un plazo de 30 días calendario si su solicitud corresponde un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- **Si nuestra respuesta a su solicitud es negativa, ya sea de forma parcial o total**, enviaremos automáticamente su apelación a la Organización revisora independiente para una Apelación de Nivel 2.

Paso 3: Si nuestro plan rechaza su apelación o parte de ella, su caso automáticamente se enviará al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al rechazar su apelación, **debemos enviar su apelación a la "Organización revisora independiente"**. Al hacerlo, su apelación pasará al siguiente nivel del proceso de apelación, que es el Nivel 2.

Sección 5.4	Paso a paso: Cómo se hace una Apelación de Nivel 2
--------------------	---

Si rechazamos su Apelación de Nivel 1, su caso *automáticamente* se enviará al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la Apelación de Nivel 2, la **Organización revisora independiente** revisa nuestra decisión sobre su primera apelación. Esta organización decide si se debe cambiar la decisión que tomamos.

Términos legales	El nombre formal de la "Organización revisora independiente" es " Entidad revisora independiente ". A veces también se le conoce como " IRE " (por sus siglas en inglés).
-------------------------	---

Paso 1: La Organización revisora independiente revisa su apelación.

- **La Organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no tiene conexión con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

organización es una empresa elegida por Medicare para encargarse de la tarea de ser la Organización revisora independiente. Medicare supervisa su trabajo.

- Le enviaremos la información de su apelación a esta organización. Esta información se conoce como su "archivo del caso". **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo del caso.** Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por la copia y el envío de esta información.
- Usted tiene derecho a darle a la Organización revisora independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los revisores de la Organización revisora independiente analizarán minuciosamente toda la información relacionada con su apelación.

Si se le proveyó una "apelación rápida" en el Nivel 1, también se le proveerá una "apelación rápida" en el Nivel 2

- Si nuestro plan le proveyó una apelación rápida en el Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación rápida en el Nivel 2. La organización revisora debe darle una respuesta a su Apelación de Nivel 2 **en las siguientes 72 horas** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la Organización revisora independiente debe recopilar más información que pudiera beneficiarle, el plazo **puede extenderse hasta 14 días calendario más**. La Organización revisora independiente no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si se le proveyó una "apelación estándar" en el Nivel 1, también se le proveerá una "apelación estándar" en el Nivel 2

- Si nuestro plan le proveyó una apelación estándar en el Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación estándar en el Nivel 2. Si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización revisora debe darle una respuesta a su Apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** desde el momento en que reciba su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización revisora debe darle una respuesta a su Apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** desde el momento en que reciba su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la Organización revisora independiente debe recopilar más información que pudiera beneficiarle, el plazo **puede extenderse hasta 14 días calendario más**. La Organización revisora independiente no puede demorar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La Organización revisora independiente le informa su respuesta.

La Organización revisora independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará los motivos.

- **Si la respuesta de la organización revisora a su solicitud de un artículo o servicio médico es positiva, ya sea de forma parcial o total**, debemos autorizar la cobertura del cuidado médico en un plazo de 72 horas o proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización revisora, en el caso de solicitudes estándar, o en un plazo de 72 horas a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización revisora, en el caso de las solicitudes aceleradas.
- **Si la respuesta de la organización revisora a una solicitud de un medicamento recetado de la Parte B de Medicare es positiva, ya sea de forma parcial o total**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento recetado de la Parte B de Medicare en disputa en un plazo de **72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización revisora, en el caso de las **solicitudes estándar**, o en un plazo de

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

24 horas a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización revisora, en el caso de las **solicitudes aceleradas**.

- **Si esta organización rechaza su apelación, ya sea de forma parcial o total**, significa que está de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de ella) de cobertura de cuidado médico no debe autorizarse. (Esto se denomina "mantener la decisión". También se llama "rechazar su apelación").
 - Si la Organización revisora independiente "mantiene la decisión", usted tiene derecho a solicitar una Apelación de Nivel 3. No obstante, para realizar otra apelación en el Nivel 3, el valor en dólares de la cobertura del cuidado médico que solicita debe cumplir con una cantidad mínima determinada. Si el valor en dólares de la cobertura solicitada es demasiado bajo, no puede realizar otra apelación, lo cual significa que la decisión en el Nivel 2 es definitiva. El aviso escrito que recibe de la Organización revisora independiente le informará cómo averiguar la cantidad de dólares para continuar con el proceso de apelación.

Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted elige si desea continuar con su apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación).
- Si se rechaza su Apelación de Nivel 2 y cumple con los requisitos para continuar con el proceso de apelación, debe decidir si desea pasar al Nivel 3 y realizar una tercera apelación. Los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso escrito que recibe después de la Apelación de Nivel 2.
- La Apelación de Nivel 3 es evaluada por un Juez de derecho administrativo o procurador. En la Sección 8 de este capítulo se provee más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 5.5	¿Qué sucede si nos solicita que le paguemos la parte del costo que nos corresponde de una factura que usted recibió por cuidado médico?
--------------------	--

Si desea solicitarnos un pago por el cuidado médico, comience con la lectura del Capítulo 5 de este manual: *Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura recibida por servicios médicos cubiertos*. En el Capítulo 5 se describen las situaciones en que puede ser necesario solicitar el reembolso o el pago de una factura que recibió de un proveedor. También se indica cómo enviarnos la documentación para solicitarnos el pago.

La solicitud de reembolso es una solicitud de decisión de cobertura de nuestra parte

Si envía la documentación para solicitarnos el reembolso, está solicitando que tomemos una decisión de cobertura (para obtener más información sobre decisiones de cobertura, consulte la Sección 4.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, evaluaremos si el cuidado médico que pagó es un servicio cubierto (consulte el Capítulo 4: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*). También evaluaremos si usted siguió todas las normas para el uso de su cobertura de cuidado médico (dichas normas se proveen en el Capítulo 3 de este manual: *Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos*).

Aceptaremos o rechazaremos su solicitud

- Si el cuidado médico que pagó está cubierto y usted cumplió con todas las normas, le enviaremos el pago de la parte del costo que nos corresponde por su cuidado médico en los siguientes 60 días calendario después de recibir su solicitud. O, si no pagó los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor. (El envío del pago implica *aceptar* su solicitud de decisión de cobertura).

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si el cuidado médico *no* está cubierto o usted *no* cumplió con todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta informándole que no pagaremos los servicios y los detalles de nuestros motivos de esa decisión. (El rechazo de su solicitud de pago implica el *rechazo* de su solicitud de decisión de cobertura).

¿Qué sucede si solicita el pago y nosotros le informamos que no pagaremos?

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazarlo, **puede presentar una apelación**. Presentar una apelación significa solicitarnos que cambiemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para realizar esta apelación, siga el proceso de apelación descrito en la Sección 5.3. Consulte esta sección para obtener las instrucciones paso a paso. Cuando siga estas instrucciones, tenga en cuenta:

- Si realiza una apelación para un reembolso, debemos darle nuestra respuesta en los siguientes 60 días calendario después de recibir su apelación. (Si solicita el reembolso del pago por el cuidado médico que ya recibió y pagó usted mismo, no puede solicitar una apelación rápida).
- Si la Organización revisora independiente rechaza nuestra decisión de negar el pago, debemos enviar el pago solicitado a usted o al proveedor en los siguientes 30 días calendario. Si se acepta su apelación en cualquier etapa del proceso de apelación posterior al Nivel 2, debemos enviar el pago solicitado a usted o al proveedor en los siguientes 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta antes de tiempo

Cuando se le admite en un hospital, tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos que necesite para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre nuestra cobertura para su cuidado hospitalario, incluidas las limitaciones de la cobertura, consulte el Capítulo 4 de este manual: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*.

Durante su hospitalización cubierta, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted en la preparación para el día en que le den de alta del hospital. Además, le ayudarán a organizar el cuidado médico que pudiera necesitar después de salir del hospital.

- El día que sale del hospital se le llama su **"fecha de alta"**.
- Cuando se haya decidido su fecha de alta, el médico o el personal del hospital se lo informarán.
- Si considera que le están dando de alta antes de tiempo, puede solicitar una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud. En esta sección se le indica cómo solicitarla.

Sección 6.1	Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos
--------------------	--

Durante su hospitalización cubierta, se le entregará un aviso por escrito llamado *Mensaje importante de Medicare acerca de sus derechos*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso al ser admitidas en un hospital. Alguna persona del hospital (por ejemplo, un trabajador social o enfermero) le debe dar el aviso en los

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

siguientes dos días después de ser admitido. Si no recibe el aviso, solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

- 1. Lea este aviso atentamente y haga preguntas si no lo entiende.** El aviso le informa sobre sus derechos como paciente del hospital, lo que incluye:
- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo indique el médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son los servicios, quién los pagará y dónde puede recibirlos.
 - Su derecho a participar en las decisiones relacionadas con su hospitalización y su derecho a saber quién la pagará.
 - Dónde informar sus inquietudes sobre la calidad del cuidado hospitalario.
 - Su derecho a apelar la decisión de darle de alta si considera que le están dando de alta del hospital antes de tiempo.

Términos legales	El aviso escrito de Medicare le indica cómo puede "solicitar una revisión inmediata" . La solicitud de una revisión inmediata constituye una manera formal y legal de solicitar una demora en la fecha de alta de modo que cubramos su cuidado hospitalario durante más tiempo. (En la Sección 6.2 a continuación se le indica cómo puede solicitar una revisión inmediata).
-------------------------	---

2. Se le pedirá que firme el aviso escrito para demostrar que lo recibió y que entiende cuáles son sus derechos.

- Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso. (En la Sección 4 de este capítulo se indica cómo puede otorgar un permiso escrito a otra persona para que actúe como su representante).
- La firma del aviso *solo* demuestra que recibió la información sobre sus derechos. El aviso no incluye la fecha de alta (su médico o el personal del hospital le informarán la fecha de alta). La firma del aviso **no implica** que acepta una fecha de alta.

3. Conserve su copia del aviso para tener la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud acerca de la calidad del cuidado médico) a mano en caso de necesitarla.

- Si firma el aviso más de dos días antes del día del alta del hospital, se le entregará otra copia antes de que se programe el alta.
- Para ver una copia de este aviso por anticipado, puede llamar a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de alta del hospital

Si desea solicitarnos que los servicios hospitalarios como paciente internado sean cubiertos durante un período más prolongado, deberá utilizar el proceso de apelación para realizar esta solicitud. Antes de comenzar, entienda qué debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.** Cada paso de los dos primeros niveles del proceso de apelación se explica a continuación.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de entender y cumplir con los plazos que correspondan a los pasos que debe seguir.
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en algún momento, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). O bien, llame al Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico, una organización del gobierno que provee asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una Apelación de Nivel 1, la Organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación. Esta verifica si la fecha de alta planificada es adecuada para usted por razones médicas.

Paso 1: Contacte a la Organización para el mejoramiento de la calidad de su estado y solicite una "revisión rápida" de su alta del hospital. Debe actuar con rapidez.

¿Qué es la Organización para el mejoramiento de la calidad?

- Esta organización es un grupo de médicos y otros profesionales del cuidado de la salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Medicare le paga a esta organización para controlar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado médico de las personas con Medicare. Esto incluye la revisión de las fechas de alta del hospital para las personas que tienen Medicare.

¿Cómo puede contactar a esta organización?

- El aviso escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare acerca de sus derechos*) le informa cómo contactar a esta organización. (O busque el nombre, dirección y número de teléfono de la Organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el "Anexo A" en la parte final de este manual).

Actúe con rapidez:

- Para presentar su apelación, debe contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad antes de salir del hospital y **a más tardar a la medianoche de la fecha de su alta.** (Su "fecha de alta planificada" es la fecha en que se determinó que debe salir del hospital).
 - Si cumple con este plazo, podrá quedarse en el hospital *después* de la fecha de alta *sin tener que pagar*, mientras espera la decisión sobre su apelación de parte de la Organización para el mejoramiento de la calidad.
 - Si *no* cumple con este plazo y decide quedarse en el hospital después de la fecha de alta planificada, es *posible que deba pagar todos los costos* del cuidado hospitalario recibido después de la fecha de alta planificada.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si deja pasar la fecha límite para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad, y aún desea presentar su apelación, deberá presentar la apelación directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de realizar su apelación, consulte la Sección 6.4.

Solicite una "revisión rápida":

- Debe solicitar a la Organización para el mejoramiento de la calidad una **"revisión rápida"** de su alta. Solicitar una "revisión rápida" significa que pide a la organización que utilice los plazos "rápidos" para una apelación en lugar de utilizar los plazos estándar.

Términos legales	A una "revisión rápida" también se le conoce como "revisión inmediata" o "revisión acelerada" .
-------------------------	--

Paso 2: La Organización para el mejoramiento de la calidad lleva a cabo una revisión independiente de su caso.**¿Qué sucede durante esta revisión?**

- Los profesionales de la salud de la Organización para el mejoramiento de la calidad (los llamaremos "revisores" para abreviar) le consultarán a usted (o a su representante) por qué considera que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también analizarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hayamos provisto.
- Para el mediodía del día después de que los revisores hayan informado a nuestro plan acerca de su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito donde se le proveerá su fecha de alta planificada y se explicarán los detalles de los motivos por los cuales su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (adecuado por razones médicas) que sea dado de alta en esa fecha.

Términos legales	Esta explicación por escrito se conoce como "Aviso detallado de alta" . Para obtener una muestra de este aviso, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede ver una muestra del aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices
-------------------------	---

Paso 3: En el plazo de un día completo después de obtener toda la información necesaria, la Organización para el mejoramiento de la calidad le comunicará la respuesta a su apelación.**¿Qué sucede si la respuesta es positiva?**

- Si la organización revisora *acepta* su apelación, **debemos continuar proveyéndole los servicios hospitalarios cubiertos como paciente internado durante el tiempo que sean necesarios por razones médicas.**

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Usted deberá continuar pagando la parte de los costos que le corresponde (como deducibles o copagos, si se aplican). Además, es posible que existan limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este manual).

¿Qué sucede si la respuesta es negativa?

- Si la organización revisora *rechaza* su apelación, significa que la fecha de alta planificada es adecuada por razones médicas. Si esto ocurre, **nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios como paciente internado finalizará** al mediodía del día posterior a que la Organización para el mejoramiento de la calidad responda a su apelación.
- Si la organización revisora *rechaza* su apelación y usted decide quedarse en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** del cuidado hospitalario que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para el mejoramiento de la calidad responda a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea realizar otra apelación.

- Si la Organización para el mejoramiento de la calidad rechazó su apelación, y usted se queda en el hospital después de la fecha de alta planificada, puede realizar otra apelación. Realizar otra apelación significa que pasa al "Nivel 2" del proceso de apelación.

Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de alta del hospital
--------------------	--

Si la Organización para el mejoramiento de la calidad ha rechazado su apelación y usted se queda en el hospital después de la fecha de alta planificada, puede presentar una Apelación de Nivel 2. Durante una Apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el mejoramiento de la calidad que revise nuevamente la decisión tomada en su 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 completo de su estadía después de la fecha de alta planificada.

Estos son los pasos del Nivel 2 del proceso de apelación:

Paso 1: Usted vuelve a contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad y solicita otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en los siguientes 60 días calendario** después del día en que la Organización para el mejoramiento de la calidad *rechazó* su Apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si se queda en el hospital después de la fecha en que finalizó su cobertura de cuidado médico.

Paso 2: La Organización para el mejoramiento de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para el mejoramiento de la calidad volverán a analizar minuciosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En los 14 días calendario después de recibir su solicitud para una segunda revisión, los revisores de la Organización para el mejoramiento de la calidad tomarán una decisión con relación a su apelación y se la informarán.***Si la organización revisora provee una respuesta positiva:***

- **Debemos reembolsarle** la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado hospitalario que recibió a partir del mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para el mejoramiento de la calidad

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

rechazó la primera apelación. **Debemos seguir proveyéndole cobertura de cuidado de hospitalización mientras sea necesario por razones médicas.**

- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización revisora provee una respuesta negativa:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron sobre su Apelación de Nivel 1 y no la cambiarán. Esto se denomina "mantener la decisión".
- El aviso que reciba le informará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Este le proveerá detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, del cual se encarga un Juez de derecho administrativo o procurador.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, deberá decidir si desea continuar con su apelación y pasar al Nivel 3.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si la organización revisora rechaza su Apelación de Nivel 2, puede optar por aceptar esa decisión o pasar al Nivel 3 y realizar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez de derecho administrativo o procurador.
- En la Sección 8 de este capítulo se provee más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 6.4	¿Qué sucede si se vence el plazo para realizar la Apelación de Nivel 1?
--------------------	--

En su lugar, puede apelar ante nosotros

Como se explica anteriormente en la Sección 6.2, debe actuar con rapidez para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad e iniciar su primera apelación del alta del hospital. ("Con rapidez" significa antes de salir del hospital y no después de su fecha de alta planificada, lo que ocurra primero). Si vence el plazo para contactar a esta organización, existe otra forma de presentar su apelación.

Si utiliza esta otra forma de presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes.*

Paso a paso: Cómo presentar una Apelación alternativa de Nivel 1

Si deja pasar el plazo para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad, puede presentar una apelación ante nosotros y solicitar una "revisión rápida". Una revisión rápida es una apelación que utiliza los plazos rápidos en lugar de los plazos estándar.

Términos legales

Una "revisión rápida" (o "apelación rápida") también se conoce como **"apelación acelerada"**.

Paso 1: Contáctenos y solicite una "revisión rápida".

- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la sección llamada *Cómo contactarnos para realizar una apelación relacionada con su cuidado médico.*

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Asegúrese de solicitar una "revisión rápida".** Esto significa que nos solicita que le proveamos una respuesta en los plazos "rápidos" en lugar de los plazos "estándar".

Paso 2: Realizamos una "revisión rápida" de la fecha de alta planificada, para comprobar si el alta era adecuada por razones médicas.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información relacionada con su hospitalización. Verificamos si la fecha de alta planificada era adecuada por razones médicas. Verificaremos si la decisión sobre cuándo debía salir del hospital era justa y cumplía todas las normas.
- En esta situación, utilizaremos los plazos "rápidos" en lugar de los plazos estándar para darle una respuesta a esta revisión.

Paso 3: Le proveemos nuestra decisión en las siguientes 72 horas después de que usted solicite una "revisión rápida" ("apelación rápida").

- **Si aceptamos su solicitud de una apelación rápida,** significa que hemos acordado con usted que todavía necesita permanecer en el hospital después de la fecha de alta, y continuaremos proporcionando sus servicios hospitalarios cubiertos como paciente internado durante el tiempo que sea necesario por razones médicas. Además, significa que aceptamos reembolsarle la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado médico recibido desde la fecha en que informamos que finalizaría la cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su solicitud de una apelación rápida,** significa que su fecha de alta planificada era adecuada por razones médicas. Nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios como paciente internado termina a partir del día en que informamos que finalizaría la cobertura.
 - Si permaneció en el hospital después de la fecha de alta planificada, **es posible que deba pagar el costo total** del cuidado hospitalario que recibió después de la fecha de alta programada. Usted será responsable por el costo del cuidado médico a partir del mediodía del día después de que rechazamos su apelación.

Paso 4: Si rechazamos su apelación rápida, su caso automáticamente pasará al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al rechazar su apelación rápida, **debemos enviar su apelación a la "Organización revisora independiente".** Cuando hacemos esto, significa que usted automáticamente pasa al Nivel 2 del proceso de apelación.

Paso a paso: Proceso de Apelación alternativa de Nivel 2

Durante la Apelación de Nivel 2, una **Organización revisora independiente** revisa la decisión que tomamos de rechazar su "apelación rápida". Esta organización decide si se debe cambiar la decisión que tomamos.

Términos legales	El nombre formal de la "Organización revisora independiente" es "Entidad revisora independiente" . A veces también se le conoce como "IRE" (por sus siglas en inglés) .
-------------------------	---

Paso 1: Automáticamente reenviaremos su caso a la Organización revisora independiente.

- Debemos enviar la información de su Apelación de Nivel 2 a la Organización revisora independiente en las siguientes 24 horas a partir de que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

no cumplimos con este u otros plazos, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente al proceso de apelación. En la Sección 9 de este capítulo se indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización revisora independiente realiza una "revisión rápida" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en las siguientes 72 horas.

- **La Organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está vinculada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización es una empresa elegida por Medicare para encargarse de la tarea de ser la Organización revisora independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización revisora independiente analizarán minuciosamente toda la información relacionada con su apelación del alta del hospital.
- **Si esta organización acepta su apelación,** debemos reembolsarle (devolverle) la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado hospitalario que recibió a partir de la fecha de alta planificada. Además, debemos continuar la cobertura del plan de los servicios hospitalarios como paciente internado durante el tiempo que sea necesario por razones médicas. Usted deberá seguir pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones de cobertura, estas podrían limitar la cantidad que deberíamos reembolsarle o el tiempo durante el cual deberíamos continuar la cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización rechaza su apelación,** significa que están de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta planificada era adecuada por razones médicas.
 - El aviso que reciba de la Organización revisora independiente le informará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Este le proveerá detalles sobre cómo pasar a una Apelación de Nivel 3, de la cual se encarga un Juez de derecho administrativo o procurador.

Paso 3: Si la Organización revisora independiente rechaza su apelación, usted decide si desea continuar con su apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su Apelación de Nivel 2, usted decide si acepta esa decisión o pasa al Nivel 3 y presenta una tercera apelación.
- En la Sección 8 de este capítulo se provee más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

SECCIÓN 7

Cómo solicitarnos que continuemos cubriendo determinados servicios médicos si considera que su cobertura está finalizando antes de tiempo

Sección 7.1	<i>Esta sección trata únicamente sobre tres servicios: servicios de Cuidado de la salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés)</i>
--------------------	---

Esta sección trata *únicamente* los siguientes tipos de cuidado médico:

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Servicios de cuidado de la salud en el hogar** que esté recibiendo
- **Cuidado de enfermería especializada** que esté recibiendo como paciente en un centro de enfermería especializada. (Para conocer los requisitos para ser considerado como "centro de enfermería especializada", consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).
- **Cuidado de rehabilitación** que esté recibiendo como paciente ambulatorio en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) aprobado por Medicare. En general, esto significa que está recibiendo tratamiento por una enfermedad o accidente, o que se está recuperando de una operación mayor. (Si desea más información sobre este tipo de centro médico, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).

Cuando recibe alguno de estos tipos de cuidado médico, tiene derecho a continuar recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de cuidado médico durante el tiempo que dicho cuidado sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Si desea más información sobre sus servicios cubiertos, incluida la parte del costo que le corresponde y cualquier limitación de cobertura que pudiera aplicarse, consulte el Capítulo 4 de este manual: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*.

Cuando decidimos que es momento de interrumpir su cobertura de cualquiera de los tres tipos de cuidado médico, debemos informárselo con anticipación. Cuando termine su cobertura para ese cuidado médico, *interrumpiremos el pago de la parte del costo que nos corresponde por su cuidado*.

Si cree que damos por finalizada la cobertura de su cuidado médico demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le informa cómo solicitar una apelación.

Sección 7.2 Le informaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura

- 1. Usted recibe un aviso por escrito.** Al menos dos días antes de que nuestro plan interrumpa la cobertura de su cuidado médico, recibirá un aviso.
 - El aviso por escrito le informa la fecha en la que interrumpiremos la cobertura de su cuidado médico.
 - El aviso por escrito también le indica qué puede hacer si desea solicitar a nuestro plan un cambio de decisión acerca del momento de finalización de su cuidado médico, y a mantener la cobertura durante un período más prolongado.

Términos legales	Al indicarle qué puede hacer, el aviso escrito le está indicando cómo puede solicitar una "apelación por vía rápida" . La solicitud de una apelación por vía rápida constituye una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura en cuanto al momento de interrumpir su cuidado médico. (En la Sección 7.3 a continuación se indica cómo puede solicitar una apelación por vía rápida).
-------------------------	--

Términos legales	El aviso escrito se conoce como "Aviso de no cobertura de Medicare" .
-------------------------	--

- 2. Se le pedirá que firme el aviso escrito para demostrar que lo recibió.**

- Se le pedirá a usted o a alguien que actúe en su nombre que firme el aviso. (En la Sección 4 se indica cómo puede otorgar un permiso escrito a otra persona para que actúe como su representante).

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- La firma del aviso *solo* demuestra que recibió la información sobre el momento en que se interrumpirá su cobertura. **Firmarlo no implica que está de acuerdo** con el plan en que es momento de interrumpir el cuidado médico.

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su cuidado médico durante un período más prolongado

Si desea solicitarnos que cubramos su cuidado médico durante un período más prolongado, deberá utilizar el proceso de apelación para realizar esta solicitud. Antes de comenzar, entienda qué debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.** Cada paso de los dos primeros niveles del proceso de apelación se explica a continuación.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de entender y cumplir con los plazos que correspondan a los pasos que debe seguir. Además, también existen plazos que nuestro plan debe respetar. (Si cree que no cumplimos con nuestros plazos, puede presentar una queja. En la Sección 9 de este capítulo se indica cómo presentar una queja).
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en algún momento, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). O bien, llame al Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico, una organización del gobierno que provee asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una Apelación de Nivel 1, la Organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación y decide si se debe cambiar la decisión tomada por nuestro plan.

Paso 1: Presente su Apelación de Nivel 1: contacte a la Organización para el mejoramiento de la calidad de su estado y solicite una revisión. Debe actuar con rapidez.

¿Qué es la Organización para el mejoramiento de la calidad?

- Esta organización es un grupo de médicos y otros expertos del cuidado de la salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Ellos controlan la calidad del cuidado médico que reciben las personas que tienen Medicare y revisan las decisiones del plan en cuanto al momento en que se interrumpirá la cobertura de ciertos tipos de cuidado médico.

¿Cómo puede contactar a esta organización?

- El aviso escrito que recibió le informa cómo contactar a esta organización. (O busque el nombre, dirección y número de teléfono de la Organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el "Anexo A" en la parte final de este manual).

¿Qué debe solicitar?

- Solicite a esta organización una "apelación por vía rápida" (que realice una revisión independiente) de si es adecuado por razones médicas que interrumpamos la cobertura de sus servicios médicos.

Plazo para contactar a esta organización.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Debe contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad para comenzar su apelación a más tardar al mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigencia indicada en la Notificación de no cobertura de Medicare.
- Si deja pasar la fecha límite para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad, y aún desea presentar una apelación, deberá presentar la apelación directamente ante nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra manera de presentar su apelación, consulte la Sección 7.5.

Paso 2: La Organización para el mejoramiento de la calidad lleva a cabo una revisión independiente de su caso.**¿Qué sucede durante esta revisión?**

- Los profesionales de la salud de la Organización para el mejoramiento de la calidad (los llamaremos "revisores" para abreviar) le consultarán a usted (o a su representante) por qué considera que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización revisora también analizará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan le haya provisto.
- Al final del día, los revisores nos informan acerca de su apelación y usted también recibirá un aviso por escrito por parte de nosotros en el que le explicamos los detalles de nuestros motivos para la terminación de la cobertura de sus servicios.

Términos legales	Este aviso de explicación se conoce como " Explicación detallada de no cobertura ".
-------------------------	--

Paso 3: En el plazo de un día completo después de obtener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.**¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?**

- Si los revisores *aceptan* su apelación, **debemos continuar proveyéndole los servicios cubiertos durante el tiempo que sea necesario por razones médicas.**
- Usted deberá continuar pagando la parte de los costos que le corresponde (como deducibles o copagos, si se aplican). Además, puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos (consulte el Capítulo 4 de este manual).

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, **la cobertura terminará en la fecha que le indicamos.** Finalizaremos el pago de la parte de los costos que nos corresponde de este cuidado médico en la fecha detallada en el aviso.
- Si decide continuar recibiendo servicios de cuidado de la salud en el hogar, o cuidado en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) *después* de la fecha de finalización de su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** por ese cuidado médico.

Paso 4: Si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea realizar otra apelación.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Esta primera apelación que usted realiza es el "Nivel 1" del proceso de apelación. Si los revisores *rechazan* su Apelación de Nivel 1 y usted decide continuar recibiendo cuidado médico después de la interrupción de la cobertura del cuidado médico, puede presentar otra apelación.
- Realizar otra apelación significa que pasa al "Nivel 2" del proceso de apelación.

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado médico durante un período más prolongado

Si la Organización para el mejoramiento de la calidad ha rechazado su apelación y usted elige continuar recibiendo cuidado médico después de la finalización de la cobertura, puede presentar una Apelación de Nivel 2. Durante una Apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el mejoramiento de la calidad que revise nuevamente la decisión tomada en su primera apelación. Si la Organización para el mejoramiento de la calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que usted tenga que pagar el costo total de los servicios de cuidado de la salud en el hogar, o cuidado en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en que informamos que finalizaría su cobertura.

Estos son los pasos del Nivel 2 del proceso de apelación:

Paso 1: Usted vuelve a contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad y solicita otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en los siguientes 60 días** después del día en que la Organización para el mejoramiento de la calidad *rechazó* su Apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si siguió recibiendo cuidado médico después de la fecha en que finalizó su cobertura de cuidado médico.

Paso 2: La Organización para el mejoramiento de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para el mejoramiento de la calidad volverán a analizar minuciosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En los 14 días después de recibir su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión con relación a su apelación y se la informarán.***¿Qué sucede si la organización revisora acepta su apelación?***

- **Debemos reembolsarle** la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado médico que haya recibido desde la fecha en que informamos que finalizaría la cobertura. **Debemos seguir proporcionándole cobertura** del cuidado médico mientras sea necesario por razones médicas.
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización revisora rechaza su apelación?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos sobre la Apelación de Nivel 1 y no la cambiarán.
- El aviso que reciba le informará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Este le proveerá detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, del cual se encarga un Juez de derecho administrativo o procurador.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Paso 4: Si la respuesta es negativa, deberá decidir si desea continuar con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan la Apelación de Nivel 2, puede elegir si acepta esa decisión o pasa al Nivel 3 y presenta otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez de derecho administrativo o procurador.
- En la Sección 8 de este capítulo se provee más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 7.5 ¿Qué sucede si se vence el plazo para realizar la Apelación de Nivel 1?**En su lugar, puede apelar ante nosotros**

Como se explica anteriormente en la Sección 7.3, debe actuar con rapidez para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad y comenzar su primera apelación (en uno o dos días, como máximo). Si vence el plazo para contactar a esta organización, existe otra forma de presentar su apelación. Si utiliza esta otra forma de presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: Cómo presentar una Apelación alternativa de Nivel 1

Si deja pasar el plazo para contactar a la Organización para el mejoramiento de la calidad, puede presentar una apelación ante nosotros y solicitar una "revisión rápida". Una revisión rápida es una apelación que utiliza los plazos rápidos en lugar de los plazos estándar.

A continuación, se detallan los pasos para una Apelación alternativa de Nivel 1:

Términos legales	Una "revisión rápida" (o "apelación rápida") también se conoce como "apelación acelerada" .
-------------------------	--

Paso 1: Contáctenos y solicite una "revisión rápida".

- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la sección llamada *Cómo contactarnos para realizar una apelación relacionada con su cuidado médico*.
- Asegúrese de solicitar una "revisión rápida"**. Esto significa que nos solicita que le proveamos una respuesta en los plazos "rápidos" en lugar de los plazos "estándar".

Paso 2: Realizamos una "revisión rápida" de la decisión que tomamos sobre cuándo finalizar la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, analizamos nuevamente toda la información relacionada con su caso. Comprobamos si seguimos todas las normas al determinar la fecha de finalización de la cobertura del plan para los servicios que usted recibía.
- Utilizaremos los plazos "rápidos" en lugar de los plazos estándar para darle la respuesta a esta revisión.

Paso 3: Le proveemos nuestra decisión en las siguientes 72 horas después de la solicitud de una "revisión rápida" ("apelación rápida").

- Si aceptamos la apelación rápida**, significa que coincidimos con usted en que necesita los servicios durante más tiempo, y continuaremos proporcionando la cobertura de sus servicios durante el tiempo

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

que sea necesario por razones médicas. Además, significa que aceptamos reembolsarle la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado médico recibido desde la fecha en que informamos que finalizaría la cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).

- **Si rechazamos la apelación rápida**, su cobertura terminará en la fecha que le informamos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esta fecha.
- Si continuó recibiendo los servicios de cuidado de la salud en el hogar, o cuidado en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) después de la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** por ese cuidado médico.

Paso 4: Si rechazamos su apelación rápida, su caso automáticamente pasará al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al rechazar su apelación rápida, **debemos enviar su apelación a la "Organización revisora independiente"**. Cuando hacemos esto, significa que usted *automáticamente* pasa al Nivel 2 del proceso de apelación.

Paso a paso: Proceso de Apelación alternativa de Nivel 2

Durante la Apelación de Nivel 2, la **Organización revisora independiente** revisa la decisión que tomamos de rechazar su "apelación rápida". Esta organización decide si se debe cambiar la decisión que tomamos.

Términos legales	El nombre formal de la "Organización revisora independiente" es " Entidad revisora independiente ". A veces también se le conoce como " IRE " (por sus siglas en inglés).
-------------------------	---

Paso 1: Automáticamente reenviaremos su caso a la Organización revisora independiente.

- Debemos enviar la información de su Apelación de Nivel 2 a la Organización revisora independiente en las siguientes 24 horas a partir de que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con este u otros plazos, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente al proceso de apelación. En la Sección 9 de este capítulo se indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización revisora independiente realiza una "revisión rápida" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en las siguientes 72 horas.

- **La Organización revisora independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está vinculada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización es una empresa elegida por Medicare para encargarse de la tarea de ser la Organización revisora independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización revisora independiente analizarán minuciosamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización acepta su apelación**, debemos reembolsarle (devolverle) la parte de los costos que nos corresponde por el cuidado médico que recibió a partir de la fecha en que informamos que finalizaría la cobertura. También debemos continuar proveyendo la cobertura del cuidado médico mientras sea necesario por razones médicas. Usted deberá seguir pagando su parte de los costos. Si existen

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

limitaciones de cobertura, estas podrían limitar la cantidad que deberíamos reembolsarle o el tiempo durante el cual deberíamos continuar la cobertura de sus servicios.

- **Si esta organización rechaza su apelación**, significa que acepta la decisión tomada por nuestro plan en relación con la primera apelación y no la modificará.
 - El aviso que reciba de la Organización revisora independiente le informará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Este le proveerá detalles sobre cómo pasar a una Apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la Organización revisora independiente rechaza su apelación, usted decide si desea continuar con su apelación.

- Existen tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan la Apelación de Nivel 2, puede elegir si acepta esa decisión o pasa al Nivel 3 y presenta otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez de derecho administrativo o procurador.
- En la Sección 8 de este capítulo se provee más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

SECCIÓN 8 Cómo presentar la apelación en el Nivel 3 y en los niveles superiores

Sección 8.1 Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una Apelación de Nivel 1 y 2, y ambas han sido rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, posiblemente pueda pasar a los niveles de apelación adicionales. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, usted no podrá seguir apelando. Si el valor en dólares es lo suficientemente alto, la respuesta escrita que recibirá por su Apelación de Nivel 2 le explicará a quién contactar y qué hacer para solicitar una Apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones que implican apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación, se detalla quién está a cargo de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3:	Un juez (llamado Juez de derecho administrativo) o procurador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta
------------------------------	---

- **Si el Juez de derecho administrativo o procurador acepta su apelación, el proceso de apelación puede o no finalizar:** decidiremos si se debe apelar la decisión en el Nivel 4. A diferencia de una decisión de Nivel 2 (Organización revisora independiente), tenemos el derecho de apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proveerle el servicio en los siguientes 60 días calendario después de recibir la decisión del Juez de derecho administrativo o procurador.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de Apelación de Nivel 4 con los documentos que correspondan. Podemos aguardar la decisión de la Apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proveer el servicio en cuestión.
- **Si el Juez de derecho administrativo o procurador rechaza su apelación, el proceso de apelación puede o no finalizar.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelación habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Juez de derecho administrativo o procurador rechaza su apelación, el aviso que recibirá le indicará qué hacer si decide continuar con la apelación.

Apelación de Nivel 4:	El Consejo de apelaciones (Consejo) de Medicare revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.
------------------------------	--

- **Si la respuesta es positiva, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de Apelación de Nivel 3, el proceso de apelación puede o no finalizar:** decidiremos si se debe apelar la decisión en el Nivel 5. A diferencia de una decisión en el Nivel 2 (Organización revisora independiente), tenemos el derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted si el valor en dólares del artículo o servicio médico cumple con el valor en dólares requerido.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proveerle el servicio en los siguientes 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, le informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelación puede o no finalizar.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelación habrá finalizado.
 - Si no desea aceptar la decisión, posiblemente pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, el aviso que recibirá le indicará si las normas le permiten pasar a una Apelación de Nivel 5. Si las normas le permiten continuar, el aviso por escrito también le informará a quién debe contactar y qué hacer si decide continuar con la apelación.

Apelación de Nivel 5:	Un juez del Tribunal del distrito federal revisará su apelación.
------------------------------	---

- Este es el último paso del proceso de apelaciones.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS**SECCIÓN 9 Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras cuestiones**

Si su problema está relacionado con las decisiones sobre beneficios, la cobertura o pagos, esta sección *no es para usted*. En su lugar, debe utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 4 de este capítulo.

Sección 9.1 ¿Qué tipos de problemas se atienden en el proceso de quejas?

Esta sección explica cómo utilizar el proceso para la presentación de quejas. El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Estos incluyen problemas relacionados con la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. A continuación, se detallan algunos ejemplos de los tipos de problemas que se atienden en el proceso de quejas.

Si tiene alguno de los siguientes tipos de problemas, puede "presentar una queja"

Queja	Ejemplo
Calidad del cuidado médico	¿No está conforme con la calidad del cuidado médico que ha recibido (incluido el cuidado hospitalario)?
Respeto de su privacidad	¿Cree que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información sobre usted que considera que debería ser confidencial?
Falta de respeto, servicio al cliente deficiente u otras conductas negativas	¿Alguna persona fue descortés o le faltó al respeto? ¿No está conforme con la forma en que nuestro departamento de Servicios para afiliados lo ha tratado? ¿Siente que lo incentivan a abandonar el plan?
Tiempos de espera	¿Tiene problemas para obtener una cita, o debe esperar demasiado para obtenerla? ¿Ha tenido que esperar a médicos, farmacéuticos u otros profesionales del cuidado de la salud por demasiado tiempo? ¿O a Servicios para afiliados o a otro personal del plan? - Los ejemplos incluyen esperar demasiado tiempo al teléfono, en la sala de espera, cuando recibe un medicamento recetado o en la sala de exámenes.
Limpieza	¿No está conforme con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio médico?

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
Información que recibe de nuestra parte	• ¿Considera que no ha recibido un aviso que debemos proveerle? • ¿Considera que la información por escrito que le proveemos es difícil de entender?
Puntualidad (Todos estos tipos de quejas están relacionados con la puntualidad de nuestras acciones con respecto a las decisiones de cobertura y apelaciones)	El proceso para la solicitud de una decisión de cobertura y la presentación de apelaciones se explica en las Secciones 4 a 8 de este capítulo. Si solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación, debe utilizar ese proceso, no el proceso de quejas. Sin embargo, si ya nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y considera que no respondemos lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja debido a la lentitud. Estos son algunos ejemplos: • Si nos solicitó que le demos una "decisión de cobertura rápida" o una "apelación rápida" y la rechazamos, puede presentar una queja. • Si considera que no cumplimos con los plazos para proveerle una decisión de cobertura o una respuesta a una apelación que realizó, puede presentar una queja. • Cuando se revisa una decisión de cobertura que tomamos y se nos informa que debemos proveerle la cobertura o el reembolso por determinados servicios médicos o medicamentos, se aplican plazos. Si considera que no cumplimos con dichos plazos, puede presentar una queja. • Cuando no le proveemos una decisión a tiempo, debemos reenviar su caso a la Organización revisora independiente. Si no lo hacemos dentro del plazo requerido, puede presentar una queja.

Sección 9.2	El nombre formal para "presentar una queja" es "presentar una queja formal"
--------------------	--

Términos legales	• Lo que se llama "queja" en esta sección, también se conoce como "queja formal". • Otro nombre para "presentar una queja" es "presentar una queja formal". • Otra forma de decir "utilizar el proceso de quejas" es "utilizar el proceso de presentación de una queja formal".
-------------------------	---

Sección 9.3	Paso a paso: Cómo presentar una queja
--------------------	--

Paso 1: Contáctenos de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.

- **Por lo general, el primer paso es llamar a Servicios para afiliados.** Si debe hacer algo más, Servicios para afiliados le informará. Llame al 1-800-794-5907, TTY 711, entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de abril y el 30 de septiembre, estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en un plazo de 1 día hábil.
- **Si no desea llamar por teléfono (o llamó y no quedó satisfecho), puede enviarnos su queja por escrito.** Si realiza su queja por escrito, responderemos a su queja por escrito.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Instrucciones para presentar quejas formales**

Llame a Servicios para afiliados al 1-800-794-5907 TTY 711 para presentar una queja formal verbal.

Envíe una queja formal por escrito a:

CarePlus Health Plans, Inc.,
Attention: Grievance and Appeals Department
11430 NW 20th Street,
Suite 300,
Miami, FL 33172

Cuando presente una queja formal, provea la siguiente información:

- ☐ Nombre
- ☐ Dirección
- ☐ Número de teléfono
- ☐ Número de identificación de afiliado
- ☐ Un resumen de la queja y cualquier contacto previo con nosotros en relación con la queja
- ☐ La acción que nos está solicitando
- ☐ Su firma o la firma de su representante autorizado y la fecha. Si desea que un amigo, familiar, su médico, otro proveedor o alguna otra persona sea su representante, llame a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual) y pida el formulario "Nombramiento de un representante". (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf>). El formulario le provee a la persona permiso para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desee que actúe en su nombre. Debe darnos una copia del formulario firmado.

- **Opción para una revisión rápida de su queja formal**

Puede solicitar una revisión rápida, y responderemos en el plazo de 24 horas después de recibirla, si su queja formal se refiere a una de las siguientes circunstancias:

- Hemos extendido el plazo para tomar una determinación/reconsideraciones de organización, y usted cree que necesita una decisión más rápida. No podemos demorarnos más para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Negamos su solicitud para una revisión rápida de una decisión de organización o de cobertura de 72 horas.
- Negamos su solicitud para una revisión rápida de una apelación de 72 horas.

Lo mejor es llamar a Servicios para afiliados si desea solicitar una revisión rápida de su queja formal. Si envía su solicitud por correo, le llamaremos para informarle que la recibimos.

- **Ya sea que llame o escriba, debe contactar a Servicios para afiliados de inmediato.** La queja se debe presentar en un plazo de 60 días calendario después de haber tenido el problema del cual desea quejarse.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una "decisión de cobertura rápida" o una "apelación rápida", automáticamente le proveeremos una "queja rápida".** Si tiene una "queja rápida", significa que le daremos **una respuesta en las siguientes 24 horas.**

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Términos legales	Lo que se llama " queja rápida " en esta sección, también se conoce como " queja formal acelerada ".
-------------------------	--

Paso 2: Revisamos su queja y le damos una respuesta.

- **Si es posible, le responderemos de forma inmediata.** Si nos llama para presentar una queja, es posible que le demos una respuesta en la misma llamada telefónica. Si su afección médica requiere que le respondamos con rapidez, lo haremos.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora lo beneficiará o si usted solicita más tiempo, podemos demorar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos extendernos más días, le informaremos por escrito.
- **Si no estamos de acuerdo** con su queja de forma parcial o total, o no asumimos responsabilidad por el problema por el cual presenta la queja, le informaremos. Nuestra respuesta incluirá nuestros motivos para esta respuesta. Debemos responder si estamos de acuerdo o no con la queja.

Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad del cuidado médico a la Organización para el mejoramiento de la calidad
--------------------	--

Puede presentar su queja acerca de la calidad del cuidado médico que recibió mediante el proceso paso a paso descrito anteriormente.

Cuando su queja es por la *calidad del cuidado médico*, también tiene dos opciones adicionales:

- **Puede realizar la queja ante la Organización para el mejoramiento de la calidad.** Si prefiere, puede presentar la queja sobre la calidad del cuidado médico recibido directamente ante esta organización (*sin* presentar la queja ante nosotros).
 - La Organización para el mejoramiento de la calidad es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en el cuidado de la salud a los que el gobierno federal les paga por verificar y mejorar el cuidado médico proporcionado a los pacientes de Medicare.
 - Para buscar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el mejoramiento de la calidad de su estado, consulte el "Anexo A" de este manual. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolverla.
- **O puede presentar su queja ante ambos al mismo tiempo.** Si lo desea, puede presentar su queja acerca de la calidad del cuidado médico ante nosotros y también ante la Organización para el mejoramiento de la calidad.

Sección 9.5	También puede informar a Medicare de su queja
--------------------	--

Puede presentar una queja acerca de CareSalute (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma muy en serio sus quejas y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si tiene algún otro comentario o inquietud, o si siente que el plan no soluciona su dificultad, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 8

Cómo finalizar su afiliación al plan

Capítulo 8. Cómo finalizar su afiliación al plan

SECCIÓN 1	Introducción	148
Sección 1.1	Este capítulo se centra en cómo finalizar su afiliación a nuestro plan.....	148
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?	148
Sección 2.1	Puede finalizar su afiliación durante el Período anual de inscripción	148
Sección 2.2	Puede finalizar su afiliación durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage.....	149
Sección 2.3	En determinadas situaciones, puede finalizar su afiliación durante un Período especial de inscripción.....	149
Sección 2.4	¿Dónde puede obtener más información sobre el momento en que puede finalizar su afiliación?	150
SECCIÓN 3	¿Cómo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?.....	150
Sección 3.1	Por lo general, usted finaliza su afiliación cuando se inscribe en otro plan.....	150
SECCIÓN 4	Hasta que termine su afiliación, debe continuar recibiendo los servicios médicos a través de nuestro plan	151
Sección 4.1	Hasta que termine su afiliación, continúa siendo afiliado de nuestro plan.....	151
SECCIÓN 5	CareSalute (HMO) debe terminar su afiliación al plan en determinadas situaciones.....	152
Sección 5.1	¿Cuándo debemos terminar su afiliación al plan?.....	152
Sección 5.2	<u>No podemos</u> solicitarle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud	152
Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si terminamos su afiliación a nuestro plan ...	153

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Este capítulo se centra en cómo finalizar su afiliación a nuestro plan

La terminación de su afiliación a CareSalute (HMO) puede ser **voluntaria** (por decisión propia) o **involuntaria** (no por decisión propia):

- Puede abandonar nuestro plan porque decidió que *desea* hacerlo.
 - Existen solamente determinadas épocas del año, o determinadas situaciones, en las que puede finalizar su afiliación a nuestro plan de forma voluntaria. La Sección 2 describe *cuándo* puede finalizar su afiliación al plan.
 - El proceso para finalizar su afiliación de forma voluntaria varía según el tipo de cobertura nueva que elija. La Sección 3 describe *cómo* finalizar su afiliación en cada situación.
- También existen situaciones limitadas en que usted no elige abandonar el plan, pero nos vemos obligados a terminar su afiliación. La Sección 5 describe las situaciones en que debemos terminar su afiliación.

Si abandona nuestro plan, debe continuar recibiendo el cuidado médico a través de nuestro plan hasta que termine su afiliación.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?

Puede finalizar su afiliación a nuestro plan solo en determinados períodos del año, conocidos como períodos de inscripción. Todos los afiliados tienen la oportunidad de abandonar el plan durante el Período anual de inscripción y durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage. En determinadas situaciones, también puede ser elegible para abandonar el plan en otros momentos del año.

Sección 2.1 Puede finalizar su afiliación durante el Período anual de inscripción

Puede finalizar su afiliación durante el **Período anual de inscripción** (también conocido como el “Período de inscripción abierta anual”). Este es el momento en que usted debería revisar su cobertura de salud y de medicamentos, y tomar una decisión sobre su cobertura para el año siguiente.

- **¿Cuándo es el Período anual de inscripción?** Se lleva a cabo del 15 de octubre al 7 de diciembre.
- **¿A qué tipo de plan se puede cambiar durante el Período anual de inscripción?** Puede elegir quedarse con su cobertura actual o hacer cambios a su cobertura para el año siguiente. Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Medicare original *con* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
 - – o – Medicare original *sin* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.

- **¿Cuándo terminará su afiliación?** Su afiliación terminará cuando comience la cobertura del nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede finalizar su afiliación durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Tiene la oportunidad de realizar *un* cambio en su cobertura de salud durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **¿Cuándo es el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Todos los años desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo.
- **¿A qué tipo de plan se puede cambiar durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Durante este tiempo, puede:
 - Cambiar a otro plan de Medicare Advantage. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Desafiliarse de nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare original. Si elige cambiar a Medicare original durante este periodo, también puede inscribirse en un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare en ese momento.
- **¿Cuándo terminará su afiliación?** Su afiliación terminará el primer día del mes posterior a su inscripción en un plan Medicare Advantage diferente o a la fecha en que recibamos su solicitud de cambio a Medicare original. Si además elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su inscripción en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes siguiente a la fecha en que el plan de medicamentos haya recibido su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En determinadas situaciones, puede finalizar su afiliación durante un Período especial de inscripción

En determinadas situaciones, los afiliados de CareSalute (HMO) pueden ser elegibles para finalizar su afiliación en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período especial de inscripción**.

- **¿Quién es elegible para un Período especial de inscripción?** Si alguna de las siguientes situaciones se aplica a usted, es posible que sea elegible para finalizar su afiliación durante un Período especial de inscripción. Estos son solo algunos ejemplos; para consultar la lista completa, póngase en contacto con el plan, llame a Medicare o visite el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):
 - Generalmente, cuando se muda.
 - Si tiene Medicaid.
 - Si violamos nuestro contrato con usted.
 - Si recibe cuidado médico en una institución, como un hogar de ancianos o un hospital de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés).
 - Si se inscribe en el Programa de cuidado total de salud para ancianos (PACE, por sus siglas en inglés).

Capítulo 8. Cómo finalizar su afiliación al plan

- **¿Cuándo son los Períodos especiales de inscripción?** Los períodos de inscripción varían según su situación.
- **¿Qué puede hacer?** Para determinar si es elegible para un Período especial de inscripción, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para finalizar su afiliación por una situación especial, puede elegir cambiar tanto la cobertura de salud de Medicare como la cobertura para medicamentos recetados. Esto significa que puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Medicare original *con* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
 - – o – Medicare original *sin* un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.
- **¿Cuándo terminará su afiliación?** Por lo general, su afiliación terminará el primer día del mes siguiente al que hayamos recibido su solicitud de cambio de plan.

Sección 2.4	¿Dónde puede obtener más información sobre el momento en que puede finalizar su afiliación?
--------------------	--

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo puede finalizar su afiliación:

- Puede **llamar a Servicios para afiliados** (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).
- Puede encontrar la información en el manual **Medicare y usted 2022**.
 - Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del manual *Medicare y usted 2022* cada otoño. Los nuevos afiliados de Medicare la reciben dentro del mes siguiente a la inscripción.
 - También puede descargar una copia del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O bien, puede llamar a Medicare al número que aparece a continuación para solicitar una copia impresa.
- Puede ponerse en contacto con **Medicare** llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede finalizar su afiliación a nuestro plan?

Sección 3.1	Por lo general, usted finaliza su afiliación cuando se inscribe en otro plan
--------------------	---

Por lo general, para finalizar su afiliación a nuestro plan, simplemente se inscribe en otro plan de Medicare durante uno de los períodos de inscripción (consulte la Sección 2 en este capítulo para obtener información sobre los períodos de inscripción). Sin embargo, si desea cambiarse de nuestro plan a Medicare original *sin* un plan de medicamentos recetados de Medicare, debe solicitar la desafiliación de nuestro plan. Existen dos maneras en que puede solicitar la desafiliación:

- Puede hacer la solicitud por escrito. Póngase en contacto con Servicios para afiliados si necesita más información sobre cómo hacerlo (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Capítulo 8. Cómo finalizar su afiliación al plan

- – o bien – Puede ponerse en contacto con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

La siguiente tabla explica cómo debe finalizar su afiliación a nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Debe hacer lo siguiente:
• Otro plan de salud de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Automáticamente se le desafiliará de CareSalute (HMO) cuando comience la cobertura del nuevo plan.
• Medicare original <i>con</i> un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Automáticamente se le desafiliará de CareSalute (HMO) cuando comience la cobertura del nuevo plan.
• Medicare original <i>sin</i> un plan aparte de medicamentos recetados de Medicare.	• Envíenos una solicitud de desafiliación por escrito. Póngase en contacto con Servicios para afiliados si necesita más información sobre cómo hacerlo (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). • También puede ponerse en contacto con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana y solicitar la desafiliación. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Se le desafiliará de CareSalute (HMO) cuando comience la cobertura en Medicare original.

SECCIÓN 4 Hasta que termine su afiliación, debe continuar recibiendo los servicios médicos a través de nuestro plan

Sección 4.1 Hasta que termine su afiliación, continúa siendo afiliado de nuestro plan

Si abandona CareSalute (HMO), es posible que transcurra un tiempo hasta que termine su afiliación y entre en vigencia su nueva cobertura de Medicare. (Consulte la Sección 2 para obtener información sobre cuándo comienza su nueva cobertura). Durante este período, debe continuar recibiendo el cuidado médico a través de nuestro plan.

- **Si está hospitalizado el día en que termina su afiliación, generalmente nuestro plan cubrirá su estadía en el hospital hasta que le den de alta** (incluso si el alta es posterior al inicio de su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 CareSalute (HMO) debe terminar su afiliación al plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos terminar su afiliación al plan?

CareSalute (HMO) debe terminar su afiliación al plan si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Si usted ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si usted está fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje por largo tiempo, debe llamar a Servicios para afiliados para saber si el lugar al que se muda o viaja está dentro del área de nuestro plan. (Los números de teléfono de Servicios para afiliados están impresos en la contraportada de este manual).
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si usted no es ciudadano estadounidense o se encuentra en los Estados Unidos de manera ilegal.
- Si nos da información incorrecta de forma intencional al inscribirse en nuestro plan y dicha información afecta su elegibilidad para ingresar en nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero un permiso de Medicare).
- Si usted constantemente demuestra mal comportamiento y nos dificulta proveer cuidado médico a usted o a otros afiliados de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero un permiso de Medicare).
- Si usted permite a otra persona utilizar su tarjeta de afiliado para obtener cuidado médico (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo, a menos que obtengamos primero un permiso de Medicare).
 - Si terminamos su afiliación por este motivo, Medicare puede disponer que el Inspector General investigue su caso.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos terminar su afiliación:

- Puede llamar a **Servicios para afiliados** para obtener más información (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual).

Sección 5.2 No podemos solicitarle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud

CareSalute (HMO) no puede solicitarle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

¿Qué debe hacer en ese caso?

Capítulo 8. Cómo finalizar su afiliación al plan

Si considera que le solicitan que abandone el plan por un motivo relacionado con su salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si terminamos su afiliación a nuestro plan
--------------------	---

Si terminamos su afiliación a nuestro plan, debemos informarle por escrito los motivos que tenemos para hacerlo. Además, debemos explicarle cómo puede presentar una queja o queja formal sobre nuestra decisión de terminar su afiliación. Puede consultar el Capítulo 7, Sección 9 para obtener información sobre cómo presentar una queja.

CAPÍTULO 9

Avisos legales

Capítulo 9. Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley vigente.....156

SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación.....156

**SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de
Medicare156**

SECCIÓN 4 Aviso adicional sobre la subrogación (recuperación de terceros)156

SECCIÓN 5 Aviso sobre la coordinación de beneficios157

SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley vigente

A esta *Evidencia de cobertura* se aplican varias leyes y podrían aplicarse algunas disposiciones adicionales que exija la ley. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, aunque las leyes no se incluyan ni se expliquen en este documento. La ley principal que se aplica a este documento es el Título XVIII de la Ley de Seguro Social y los reglamentos creados en el marco de la Ley de Seguro Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Además, se pueden aplicar otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, también pueden aplicarse leyes del estado donde usted vive.

SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación

Nuestro plan debe respetar las leyes que lo protegen contra la discriminación o el trato injusto. **No discriminamos** a las personas por su raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, género, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que proveen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio, todas las otras leyes correspondientes a organizaciones que reciben subsidios federales, y demás leyes y reglamentos que se apliquen por cualquier otro motivo.

Si desea obtener más información o tiene dudas acerca de la discriminación o el trato injusto, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles local.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para tener acceso al cuidado médico, llámenos a Servicios para afiliados (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este manual). Si tiene una queja, como un problema con el acceso para sillas de ruedas, Servicios para afiliados puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no sea el pagador primario. Según los reglamentos de CMS en las secciones 422.108 y 423.462 de 42 CFR, CareSalute (HMO), como Organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría bajo los reglamentos de CMS en las subpartes B a D de la parte 411 de 42 CFR y las reglas establecidas en esta sección sustituyen a las leyes estatales.

SECCIÓN 4 Aviso adicional sobre la subrogación (recuperación de terceros)

Nuestro derecho a recuperar pagos

Si pagamos una reclamación en su nombre, tenemos derechos de subrogación. Esta es una disposición de seguros muy común que significa que nosotros tenemos el derecho a recuperar la cantidad que pagamos por su reclamación de cualquier tercero que sea responsable de los gastos o beneficios médicos relacionados con su

Capítulo 9. Avisos legales

enfermedad, lesión o afección médica. Usted nos asigna su derecho a emprender acciones legales contra terceros responsables, y usted acepta:

1. Proveer cualquier información pertinente que le solicitemos; y
2. Participar en cualquier fase de la acción legal, como la exhibición de documentos, las declaraciones juradas y el testimonio en juicio, de ser necesario.

Si usted no coopera con nosotros o con nuestros representantes, o si hace cualquier cosa que interfiera con nuestros derechos, podemos emprender acciones legales contra usted. Usted también acepta no asignar a un tercero su derecho a emprender acción legal sin nuestro consentimiento por escrito.

Nuestro derecho a reembolso

También tenemos el derecho a recibir un reembolso si un tercero responsable le paga directamente a usted. Si usted recibe cualquier cantidad como fallo, acuerdo u otro pago de cualquier tercero, deberá reembolsarnos de inmediato, hasta por la cantidad que pagamos por su reclamación.

Nuestros derechos tienen prioridad

Nuestros derechos de reembolso y recuperación tienen prioridad sobre otras reclamaciones y no se verán afectados por ninguna doctrina equitativa. Esto significa que tenemos derecho a recuperar la cantidad que pagamos, incluso si usted no ha recibido compensación del tercero responsable de todos los costos relacionados con su enfermedad o lesión. Si usted no está de acuerdo con nuestros esfuerzos de recuperar el pago, tiene derecho a apelar, según se explica en el Capítulo 7.

No estamos obligados a buscar reembolso ni a emprender acción legal contra un tercero, ni en beneficio propio ni en su nombre. Nuestros derechos bajo la ley de Medicare y esta *Evidencia de cobertura* no se verán afectados por el hecho de que no intervengamos en cualquier acción legal que usted inicie en relación con su lesión, enfermedad o afección.

SECCIÓN 5 Aviso sobre la coordinación de beneficios

¿Por qué necesitamos saber si usted tiene otra cobertura?

Coordinamos los beneficios de acuerdo con las reglas del Pagador secundario de Medicare, las cuales nos permiten facturar o autorizar a un proveedor de servicios a facturar a otras aseguradoras, planes, pólizas, patronos u otras entidades cuando el otro pagador es responsable de pagar los servicios proporcionados a usted. También estamos autorizados a cobrarle o facturarle a usted por las cantidades que el otro pagador ya le haya pagado por dichos servicios. Tendremos todos los derechos concedidos al programa de Medicare bajo las reglas del Pagador secundario de Medicare.

¿Quién paga primero cuando tiene otra cobertura?

Cuando usted tiene una cobertura adicional, la coordinación de su cobertura depende de su situación. Con la coordinación de los beneficios, con frecuencia recibirá cuidado médico de la manera usual a través de proveedores de nuestro plan, y el otro plan o planes que tenga simplemente ayudarán a pagar el cuidado médico recibido. Si usted tiene una cobertura de salud grupal, puede maximizar los beneficios a su disposición si utiliza proveedores que participan en su plan grupal **y** en nuestro plan. En otras situaciones, como por beneficios que no están cubiertos por nuestro plan, usted puede recibir su cuidado médico fuera de nuestro plan.

Capítulo 9. Avisos legales

Planes de salud grupales de un patrono y de una organización de empleados

Algunas veces, un plan de salud grupal debe proporcionarle beneficios de salud antes de que nosotros le proporcionemos beneficios de salud. Esto sucede si:

- Usted tiene cobertura bajo un plan de salud grupal (incluidos tanto planes de patronos como de organizaciones de empleados), ya sea directamente o a través de su cónyuge, y
- El patrono tiene veinte (20) o más empleados (según lo determinan las reglas de Medicare), y
- Usted no está cubierto por Medicare debido a discapacidad o Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés).

Si el patrono tiene menos de veinte (20) empleados, por lo general somos nosotros quienes le proporcionaremos sus beneficios primarios de salud. Si usted tiene una cobertura para jubilados bajo un plan de salud grupal, ya sea directamente o a través de su cónyuge, por lo general somos nosotros quienes le proporcionaremos sus beneficios primarios de salud. Se aplican reglas especiales en caso de que usted tenga o desarrolle ESRD.

Planes de salud grupales de un patrono y de una organización de empleados para personas discapacitadas

Si usted tiene cobertura bajo un plan de salud grupal y tiene Medicare debido a que es discapacitado, por lo general somos nosotros quienes le proporcionaremos sus beneficios primarios de salud. Esto sucede si:

- Usted tiene menos de 65 años, y
- Usted no tiene ESRD, y
- Usted no tiene cobertura directamente ni a través de su cónyuge bajo un plan de salud grupal grande.

Un plan de salud grupal grande es un plan de salud ofrecido por un patrono con 100 o más empleados, o por un patrono que forma parte de un plan de patronos múltiples donde cualquier patrono participante en el plan tiene 100 o más empleados. Si usted tiene cobertura bajo un plan de salud grupal grande, ya sea directamente o a través de su cónyuge, su plan de salud grupal grande debe proporcionarle los beneficios de salud antes de que nosotros le proporcionemos sus beneficios de salud. Esto sucede si:

- Usted no tiene ESRD, y
- Tiene menos de 65 años y tiene Medicare debido a una discapacidad.

En dichos casos, le proporcionaremos solo aquellos beneficios que no estén cubiertos por el plan grupal de su patrono grande. Se aplican reglas especiales en caso de que usted tenga o desarrolle ESRD.

Planes de salud grupales de un patrono y de una organización de empleados para personas con Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD)

Si usted es o pasa a ser elegible para Medicare debido a una ESRD y tiene cobertura bajo un plan de salud grupal de un patrono o de una organización de empleados, ya sea directamente o a través de su cónyuge, su plan de salud grupal es responsable de proporcionarle sus beneficios primarios de salud durante los primeros treinta (30) meses después de que usted sea elegible para Medicare debido a una ESRD. Nosotros le proporcionaremos cobertura secundaria durante este tiempo, y le proporcionaremos cobertura primaria después de ese período. Si usted ya está en Medicare debido a su edad o a una discapacidad al momento de desarrollar la ESRD, nosotros le proporcionaremos cobertura primaria.

Capítulo 9. Avisos legales

Programa de compensación laboral y similares

Si usted ha sufrido una enfermedad o lesión causada por el trabajo y cuenta con beneficios de compensación laboral, el programa de compensación laboral debe proporcionar primero sus beneficios por cualquier costo de cuidado de la salud relacionado con su enfermedad o lesión laboral antes de que nosotros proporcionemos cualquier beneficio bajo esta *Evidencia de cobertura* por servicios prestados en relación con su enfermedad o lesión laboral.

Accidentes y lesiones

Las reglas del Pagador secundario de Medicare se aplican si usted ha estado en un accidente o ha sufrido una lesión. Si usted tiene a su disposición los beneficios bajo la cobertura de "Med Pay", cobertura contra todo riesgo, de automóvil, de accidente o de responsabilidad, la aseguradora de la cobertura de "Med Pay", cobertura contra todo riesgo, de automóvil, de accidente o de responsabilidad debe proporcionar primero sus beneficios por cualquier costo de cuidado de la salud relacionado con el accidente o lesión antes de que nosotros proporcionemos cualquier beneficio por los servicios relacionados con su accidente o lesión.

Las reclamaciones de responsabilidad de seguro a menudo no son resueltas de inmediato. Podemos realizar pagos condicionales mientras la reclamación de responsabilidad está en trámite. También podemos recibir una reclamación y no saber que una reclamación de responsabilidad o de otro tipo está en trámite. En estas situaciones, nuestros pagos son condicionales. Los pagos condicionales nos deben ser reembolsados cuando reciba el pago del seguro o de responsabilidad.

Si usted recupera gastos médicos de un tercero, nosotros tenemos derecho a recuperar los pagos que hemos hecho sin tener en cuenta ninguna estipulación de acuerdo de liquidación. Las estipulaciones de que el acuerdo no incluye daño por gastos médicos no se tendrán en cuenta. Reconoceremos asignaciones de pagos de responsabilidad a pérdidas no médicas solo cuando el pago se base en una orden del tribunal sobre el fondo del caso. No buscaremos recuperar ninguna parte de una indemnización que se asigne apropiadamente por el tribunal como pago por pérdidas distintas a servicios médicos (por ejemplo, pérdidas de propiedad).

Donde proporcionemos beneficios en forma de servicios, debemos tener derecho a recibir reembolso sobre la base del valor razonable de los beneficios proporcionados.

No duplicación de beneficios

No duplicaremos ningún beneficio o pago que usted reciba bajo cualquier cobertura de automóvil, accidente, de responsabilidad u otra. Usted acepta informarnos cuando dicha cobertura esté disponible para usted, y es su responsabilidad tomar cualquier medida necesaria para recibir los beneficios o pagos bajo dicha cobertura de automóvil, accidente, de responsabilidad u otra. Podemos buscar reembolso de valor razonable de cualquier beneficio que hayamos proporcionado en caso de que hayamos duplicado los beneficios a los cuales usted tiene derecho bajo dicha cobertura. Usted tiene la obligación de cooperar con nosotros para obtener el pago de cualquier cobertura de automóvil, accidente o de responsabilidad o de otra aseguradora.

Si le proporcionamos beneficios antes que cualquier otro tipo de cobertura de salud que usted tenga, podemos buscar recuperar esos beneficios de acuerdo con las reglas del Pagador secundario de Medicare. Consulte también la sección **Aviso adicional sobre la subrogación (recuperación de terceros)** para obtener más información sobre nuestros derechos de recuperación.

Más información

Esto es solo un breve resumen. Si pagamos primero o segundo (o no pagamos) depende de los tipos de seguros adicionales que usted tenga y de las reglas de Medicare que se apliquen en su situación. Para obtener más

Capítulo 9. Avisos legales

información, consulte el folleto publicado por el gobierno, "*Medicare y otros beneficios de salud: su guía sobre quién paga primero*". Es CMS Pub. No. 02179. Asegúrese de consultar la versión más actualizada. Otros detalles se explican en las reglas del Pagador secundario de Medicare como, por ejemplo, la manera de determinar el número de personas empleadas por un patrono con fines de las reglas de coordinación de beneficios. Las reglas son publicadas en el *Código de reglamentos federales*.

Derechos de apelación

Si usted no está de acuerdo con cualquier decisión o acción tomada por nuestro plan relacionada con las reglas de coordinación de beneficios y de pago descritas anteriormente, debe seguir los procedimientos explicados en el Capítulo 7 *Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)* de esta Evidencia de cobertura.

CAPÍTULO 10

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Afiliado (Afiliado de nuestro plan o "Afiliado del plan"): persona que cuenta con Medicare y que es elegible para recibir los servicios cubiertos, cuya inscripción en nuestro plan está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Angiografía por resonancia magnética (MRA, por sus siglas en inglés): método no invasivo y forma de imágenes por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés) que puede medir el flujo de sangre por los vasos sanguíneos.

Apelación: una apelación es lo que puede hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar una solicitud de cobertura para servicios de cuidado de la salud o el pago de servicios que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, puede solicitar una apelación si no pagamos un artículo o servicio que usted considera que debería poder recibir. En el Capítulo 7, se explican las apelaciones, incluido el proceso para presentar una apelación.

Área de servicio: el área geográfica donde un plan de salud acepta afiliados cuando se limita la afiliación de acuerdo con el lugar donde viven. Para los planes que limitan los médicos y hospitales que usted puede utilizar, generalmente es también el área donde puede obtener servicios rutinarios (que no sean de emergencia). Si usted se muda en forma permanente fuera del área de servicio, el plan puede desafiliarle.

Asistente de cuidado de la salud en el hogar: un asistente de cuidado de la salud en el hogar proporciona servicios que no necesitan de la experiencia de un profesional en enfermería autorizado o un terapeuta, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados). Los asistentes de cuidado de la salud en el hogar no tienen una licencia en enfermería ni proporcionan un servicio de terapia.

Autorización previa: aprobación anticipada para recibir servicios. Algunos servicios médicos de la red están cubiertos solo si el médico u otro proveedor de la red obtienen la "autorización previa" de nuestro plan. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en la Tabla de beneficios del Capítulo 4.

Ayuda adicional: un programa de Medicare para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos para el programa de medicamentos recetados de Medicare, tales como primas, deducibles y coseguro.

Cantidad de ajuste mensual relacionada con los ingresos (IRMAA, por sus siglas en inglés): si su ingreso bruto ajustado modificado según lo reportó en su declaración de impuestos al IRS hace 2 años sobrepasa una cierta cantidad, usted pagará la cantidad de prima estándar más una Cantidad de ajuste mensual relacionada con los ingresos, IRMAA. IRMAA es un cargo adicional que se añade a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se ven afectadas, por lo que la mayoría de las personas no paga una prima superior.

Cantidad máxima de desembolso personal: la cantidad máxima que usted paga de su bolsillo durante el año calendario por servicios cubiertos de las Partes A y B dentro de la red. Las cantidades que usted paga por las primas de las Partes A y B de Medicare no cuentan para la cantidad máxima de desembolso personal. Consulte el Capítulo 4, Sección 1.2, para obtener información sobre su cantidad máxima de desembolso personal.

Cantidad permitida: la cantidad máxima que un plan pagará por un beneficio de cuidado de la salud.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Cargo límite de Medicare: en el plan Medicare original, la cantidad máxima de dinero que un médico u otro proveedor de cuidado de la salud que no acepte asignaciones puede cobrarle por un servicio cubierto. El cargo límite es del 15 por ciento por encima de la cantidad aprobada por Medicare. El cargo límite solo se aplica a ciertos servicios y no se aplica a suministros ni equipo.

Cargo permitido por Medicare: la cantidad máxima de dinero que se puede cobrar por un servicio médico en particular cubierto por Medicare; es una cantidad que decide Medicare.

Centro de cirugía ambulatoria: un centro de cirugía ambulatoria es una entidad que funciona exclusivamente con el fin de proporcionar servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y cuya estadía en el centro no se espera que exceda las 24 horas.

Centro de cuidado de urgencia: un centro de salud autorizado donde médicos y enfermeros proveen servicios para identificar y tratar una lesión o enfermedad repentina, sin estadía durante la noche.

Centro de diálisis independiente: un centro de salud autorizado, distinto a un hospital, que provee tratamiento de diálisis sin estadía nocturna.

Centro de radiología (imágenes) independiente: un centro de salud autorizado, distinto a un hospital, que proporciona uno o más de los siguientes servicios para prevenir, identificar o tratar una lesión o enfermedad, sin estadía nocturna: Radiografías; medicina nuclear; radioterapia oncológica (incluidas MRI, escaneos de CT y escaneos de PET).

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés): centro que principalmente proporciona servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, y proporciona una variedad de servicios, entre los que se incluyen terapia física, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno del hogar.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés): agencia federal que administra a Medicare. En el Capítulo 2, se explica cómo contactar a los CMS.

Cobertura para medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare): seguro que ayuda a los pacientes ambulatorios a pagar los medicamentos recetados, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no estén cubiertos por las Partes A o B de Medicare.

Cobertura válida para medicamentos recetados: cobertura para medicamentos recetados (por ejemplo, de un patrono o sindicato) que se espera que pague, en promedio, por lo menos tanto como la cobertura estándar de Medicare para medicamentos recetados. Las personas que tienen esta cobertura cuando son elegibles para Medicare, generalmente pueden conservarla sin tener que pagar una multa, si más tarde deciden inscribirse en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Copago: la cantidad que usted posiblemente deba pagar como la parte del costo que le corresponde por servicios o suministros médicos, como por ejemplo una consulta médica, una visita al hospital como paciente ambulatorio o un medicamento recetado. El copago es una cantidad fija en vez de un porcentaje. Por ejemplo, puede que le cobren \$10 o \$20 por la consulta médica o el medicamento recetado.

Coseguro: la cantidad que usted posiblemente deba pagar como la parte del costo que le corresponde por servicios. El coseguro es generalmente un porcentaje (por ejemplo, el 20%).

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Costos compartidos: costos compartidos hace referencia a las cantidades que debe pagar el afiliado por los servicios recibidos. Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier cantidad deducible que un plan puede imponer antes de cubrir los servicios; (2) cualquier cantidad de "copago" fija que un plan requiere cuando se recibe un servicio específico; o (3) cualquier cantidad de "coseguro", un porcentaje de la cantidad total pagada por un servicio que requiere un plan cuando se recibe un servicio específico.

Cuidado de hospicio: cuidado especializado para personas con enfermedades terminales, centrado en la comodidad y no en la cura. Esto también incluye asesoramiento para las familias de los pacientes. Según la situación, este tipo de cuidado puede ser en el hogar, un hospicio, un hospital o un hogar de ancianos, y lo brinda un equipo de profesionales de la salud certificados.

Cuidado de hospitalización: cuidado de la salud que alguien recibe al ser admitido en un hospital.

Cuidado de la salud en el hogar: cuidado de enfermería especializada y determinados otros servicios de cuidado de la salud que se proporcionan a un paciente en su propio hogar para el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos se indican en el Capítulo 4 bajo el título "Cuidado de una agencia de cuidado de la salud en el hogar". Si usted necesita servicios de cuidado de la salud en el hogar, nuestro plan se encargará de cubrir estos servicios para usted, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cobertura de Medicare. El cuidado de la salud en el hogar puede incluir servicios de un asistente de cuidado de la salud en el hogar si los servicios forman parte del plan de cuidado de la salud en el hogar para su lesión o enfermedad. No estarán cubiertos a menos que usted también esté recibiendo un servicio especializado cubierto. El cuidado de la salud en el hogar no incluye el servicio de ama de llaves, coordinación de servicios de alimentación ni enfermería de tiempo completo en el hogar.

Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés): cuidado de enfermería especializada y servicios de rehabilitación que se ofrecen de manera continua y a diario en un centro de enfermería especializada. Algunos ejemplos de cuidado en un centro de enfermería especializada incluyen la terapia física o las inyecciones intravenosas que solamente pueden ser brindadas por un enfermero registrado o por un médico.

Cuidado médico en casos de emergencia: servicios cubiertos 1) brindados por un proveedor acreditado para proporcionar servicios en casos de emergencia; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Cuidado personal no médico: el cuidado personal no médico es cuidado personal proporcionado en un hogar de ancianos, hospicio u otro centro cuando no necesita cuidado médico especializado o cuidado de enfermería especializada. El cuidado personal no médico es cuidado personal que puede ser proporcionado por personas sin experiencia o capacitación profesional, para ayudarle con las actividades cotidianas como bañarse, vestirse, comer, acostarse y levantarse de la cama o una silla, desplazarse y usar el baño. También puede incluir el cuidado relacionado con la salud que la mayoría de las personas hacen por sí mismas, como colocarse las gotas en los ojos. Medicare no paga por este tipo de cuidado personal no médico.

Deducible: la cantidad que usted debe pagar por el cuidado de la salud antes de que nuestro plan comience a pagar.

Desafiliarse o Desafiliación: el proceso para terminar su afiliación con nuestro plan. La desafiliación puede ser voluntaria (por decisión propia) o involuntaria (cuando no es usted quien toma la decisión).

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Determinación de la organización: el Plan Medicare Advantage realiza una determinación de la organización cuando toma una decisión sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar usted por los artículos o servicios cubiertos. En este manual, las determinaciones de la organización se conocen como "decisiones de cobertura". En el Capítulo 7, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de medicina y salud, considera que usted presenta síntomas médicos que requieren cuidado médico inmediato para evitar la pérdida de la vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o afección médica que empeora rápidamente.

Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés): determinado equipo médico solicitado por el médico por razones médicas. Entre los ejemplos se incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por un proveedor para uso en el hogar.

Escaneo de tomografía axial computarizada (CT/CAT, por sus siglas en inglés): combina el uso de una computadora digital con un dispositivo rotativo de radiografía para generar imágenes detalladas de cortes transversales de distintos órganos y partes del cuerpo.

Escaneo de tomografía por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés): técnica de diagnóstico médico por imágenes que supone la inyección de un isótopo al paciente y el uso de un explorador PET para detectar la radiación emitida.

Evidencia de cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) e Información de divulgación: este documento, junto con el formulario de inscripción y otros documentos adjuntos, cláusulas o cobertura opcional seleccionada, que explican su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que debe hacer usted como afiliado de nuestro plan.

Facturación del saldo: cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura a un paciente una cantidad mayor a los costos compartidos permitidos del plan. Como afiliado de CareSalute (HMO), usted solo debe pagar las cantidades de costos compartidos de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le envíen una "factura del saldo" o le cobren más de la cantidad de costos compartidos que su plan dice que usted debe pagar.

Gastos de desembolso personal: consulte la definición de "costos compartidos". El requisito de costos compartidos del afiliado de pagar una porción de los servicios recibidos también se conoce como el requisito de costos "de desembolso personal" del afiliado.

Hospicio: un afiliado que tiene seis meses o menos de vida tiene derecho a elegir un hospicio. Nosotros, su plan, debemos proveerle una lista de hospicios en su área geográfica. Si elige un hospicio y continúa pagando las primas aún es un afiliado de nuestro plan. Aún puede obtener todos los servicios que sean necesarios por razones médicas, así como los beneficios suplementarios que ofrecemos. El hospicio proveerá tratamiento especial para su estado.

Hospitalización de paciente internado: una estadía en el hospital cuando haya sido formalmente admitido en el hospital para recibir servicios médicos profesionales. Incluso si es internado en el hospital por una noche, usted podría ser considerado "ambulatorio".

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Imágenes por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés): método de modalidad de diagnóstico por imágenes que utiliza un campo magnético y análisis computarizado de señales de radiofrecuencia inducidas para producir imágenes del tejido corporal de manera no invasiva.

Ingreso suplementario de seguridad (SSI, por sus siglas en inglés): beneficio mensual pagado por el Seguro Social para personas discapacitadas, ciegas o de 65 años de edad o más con ingresos y recursos limitados. Los beneficios del SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Laboratorio independiente: un centro de salud autorizado, distinto a un hospital, que proporciona análisis de laboratorio para prevenir, identificar o tratar una lesión o enfermedad, sin estadía nocturna.

Mamografía de detección: un procedimiento de radiografía especializado para descubrir de manera temprana si una paciente tiene cáncer de mama.

Mamografía de diagnóstico: examen radiológico especializado que se realiza a una paciente que muestra signos o síntomas de enfermedad de mama.

Medicaid (o Asistencia médica): programa conjunto federal y estatal que provee ayuda con los costos médicos a algunas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid varían de un estado a otro, pero la mayoría de los costos del cuidado de la salud estarán cubiertos si es elegible para Medicare y Medicaid. Consulte el Capítulo 2, Sección 6, para obtener información sobre cómo contactar a Medicaid en su estado.

Medicare: programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen Enfermedad renal en etapa terminal (por lo general, las personas con insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o trasplante de riñón). Las personas con Medicare pueden obtener su cobertura de salud de Medicare a través de Medicare original, un plan PACE o un Plan Medicare Advantage.

Medicare original ("Medicare tradicional" o Medicare "Cargo por servicio"): Medicare original es ofrecido por el gobierno, y no es un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. Con Medicare original, los servicios de Medicare están cubiertos por medio del pago de cantidades determinadas por el Congreso a médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de cuidado de la salud que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga la parte del costo que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga la parte del costo que a usted le corresponde. Medicare original tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico); se encuentra disponible en todo el territorio de los Estados Unidos.

Medicina nuclear: radiología que introduce radioisótopos (compuestos que contienen formas radioactivas de átomos) en el cuerpo con el objeto de diagnosticar con imágenes, evaluar la función del órgano o ubicar la enfermedad o tumores.

Necesario por razones médicas: los servicios o suministros necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Nuestro plan: el plan en el que está inscrito, CareSalute (HMO).

Organización Medicare Advantage: una compañía privada que administra planes Medicare Advantage para ofrecer a los afiliados más opciones y, a veces, beneficios adicionales. Los planes Medicare Advantage también se llaman "Parte C". Proveen toda su cobertura de la Parte A (hospitalaria) y la Parte B (médica), y algunos también pueden proporcionar cobertura de la Parte D (medicamentos recetados).

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Organización para el mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés): tipo de plan de seguro de salud en el que los afiliados deben recibir cuidado de la red de médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud.

Organización para el mejoramiento de la calidad (QIO, por sus siglas en inglés): un grupo de médicos especializados y otros expertos en el cuidado de la salud pagado por el gobierno federal, que se encarga de controlar y mejorar el cuidado médico que reciben los pacientes de Medicare. Consulte el Capítulo 2, Sección 4, para obtener información sobre cómo contactar a la QIO de su estado.

Parte C: consulte "Plan Medicare Advantage (MA, por sus siglas en inglés)".

Parte D: programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare. (Para facilidad de referencia, nos referiremos al programa de beneficios de medicamentos recetados como la Parte D).

Período anual de inscripción: el momento establecido en cada otoño en que los afiliados pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos, o cambiar a Medicare original. El Período anual de inscripción se extiende desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.

Período de beneficio: la forma en que nuestro plan y Medicare original miden su uso de los servicios de hospital y de centros de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). Un período de beneficio comienza el día que usted es admitido en el hospital o en el centro de enfermería especializada. El período de beneficio termina cuando usted no ha recibido cuidado de hospitalización (o cuidado especializado en un centro de enfermería especializada) por 60 días consecutivos. Si se le ingresa en un hospital o centro de enfermería especializada después de que se haya terminado un período de beneficio, comenzará uno nuevo. No hay un límite para la cantidad de períodos de beneficio.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: momento establecido cada año en que los afiliados en un Plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Medicare original. Si elige cambiar a Medicare original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage se extiende desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo, y también está disponible por un período de 3 meses después de que una persona es elegible por primera vez para Medicare.

Período de inscripción inicial: cuando es elegible para Medicare por primera vez, el período de tiempo en que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare. Por ejemplo, si es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su Período de inscripción inicial es el período de siete meses que comienza tres meses antes del mes en que cumple 65, incluye el mes en que cumple 65, y termina tres meses después del mes en que cumple 65.

Período especial de inscripción: el momento establecido en que los afiliados pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o regresar a Medicare original. Las situaciones en las que puede ser elegible para un Período especial de inscripción incluyen: si se muda fuera del área de servicio, si se muda a un hogar de ancianos o si violamos nuestro contrato con usted.

Plan de necesidades especiales: tipo especial de Plan Medicare Advantage que proporciona cuidado de la salud más enfocado a grupos de personas específicos, por ejemplo, quienes tienen Medicare y Medicaid, quienes residen en un hogar de ancianos o quienes tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare es ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para proveerles a las personas con Medicare inscritas en el plan los beneficios de las Partes A y B. Este término incluye todos los Planes Medicare Advantage, los Planes de costo de Medicare, los Programas piloto o de demostración y los Programas de cuidado médico integral para personas de la tercera edad (PACE, por sus siglas en inglés).

Plan Medicare Advantage (MA): también llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una empresa privada que realiza un contrato con Medicare para proporcionarle todos los beneficios de las Partes A y B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser una HMO, una PPO, un plan Privado de cargo por servicio (PFFS, por sus siglas en inglés) o un plan de Cuenta de ahorros médicos de Medicare (MSA, por sus siglas en inglés). Si está inscrito en un Plan Medicare Advantage, los servicios de Medicare se cubren a través del plan y no son pagados por Medicare original. En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura para medicamentos recetados). Estos planes se conocen como **Planes Medicare Advantage con cobertura para medicamentos recetados**. Todas las personas que tienen las Partes A y B de Medicare son elegibles para inscribirse en cualquier plan de salud de Medicare Advantage que se proporcione en su área.

Plan PACE: un plan PACE (Programa de cuidado médico integral para personas de la tercera edad) combina servicios médicos, sociales y de cuidado a largo plazo para personas frágiles a fin de ayudarlas a mantenerse de manera independiente y vivir en su comunidad (en lugar de mudarse a un hogar de ancianos) mientras les sea posible, a la vez que reciben el cuidado médico de alta calidad que necesitan. Las personas inscritas en los planes PACE reciben beneficios de Medicare y Medicaid a través del plan.

Póliza "Medigap" (Seguro suplementario a Medicare): seguro suplementario a Medicare vendido por compañías aseguradoras privadas para cubrir las "brechas" de Medicare original. Las pólizas Medigap solamente funcionan con Medicare original. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de cuidado de la salud para la cobertura de salud o para medicamentos recetados.

Procedimiento de diagnóstico: un examen para identificar las fortalezas y las debilidades de un paciente en un área específica, con el fin de obtener más información sobre su afección o enfermedad.

Prótesis y ortopedia: estos son dispositivos médicos indicados por su médico u otro proveedor de cuidado de la salud. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, cabestrillos, corsés y collarines; extremidades artificiales; ojos artificiales y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o función interna del cuerpo, como suministros de ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés): es el médico u otro proveedor a quien consulta primero para la mayoría de sus problemas de salud. El proveedor de cuidado primario es el que se encarga de que reciba el cuidado necesario para mantenerse sano. También es el que lo refiere a otros médicos y proveedores de cuidado de la salud y puede hablar con ellos sobre su cuidado. En muchos planes de salud de Medicare, antes de ver a cualquier otro proveedor de cuidado de la salud, usted debe consultar primero a su proveedor de cuidado primario. Consulte el Capítulo 3, Sección 2.1, para obtener información acerca de los Proveedores de cuidado primario.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Proveedor de la red: "proveedor" es el término general que utilizamos para denominar a médicos, otros profesionales del cuidado de la salud, hospitales y demás centros de cuidado de la salud que están autorizados o certificados por Medicare y por el estado para proveer servicios de cuidado de la salud. Los denominamos **"proveedores de la red"** cuando tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago completo y, en algunos casos, coordinar, así como también proporcionar, servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Nuestro plan paga a los proveedores de la red según el acuerdo que tenga con ellos o si dichos proveedores aceptan proporcionar servicios cubiertos por el plan. También se les puede denominar "proveedores del plan".

Proveedor del plan: consulte "Proveedor de la red".

Proveedor fuera de la red o centro médico fuera de la red: proveedor o centro médico con quien no hemos acordado coordinar ni proporcionar servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no están empleados, no pertenecen y no operan con nuestro plan ni tienen contrato para ofrecerle servicios cubiertos. El uso de proveedores o centros médicos fuera de la red se explica en el Capítulo 3 de este manual.

Queja: el nombre formal para "realizar una queja" es "presentar una queja formal". El proceso de quejas se utiliza solo para ciertos tipos de problemas. Estos incluyen problemas relacionados con la calidad del cuidado médico, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. Consulte también "Queja formal" en esta lista de definiciones.

Queja formal: tipo de queja que realiza sobre nosotros, incluida una queja relacionada con la calidad de su cuidado médico. Este tipo de queja no incluye conflictos con pagos o coberturas.

Radiología: radiografías y otros procedimientos especializados que utilizan radiación de alta energía para identificar y tratar enfermedades.

Red: consulte "Proveedor de la red"

Servicios cubiertos: término general que usamos para referirnos a todos los servicios y suministros de cuidado de la salud cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por las Partes A y B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare, incluido nuestro plan, deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por las Partes A y B de Medicare.

Servicios de imágenes avanzadas: método de diagnóstico por imágenes especializado que toma imágenes más detalladas que las radiografías estándar. Existen varios tipos de servicios de imágenes, entre ellos, la tomografía axial computarizada (CT/CAT, por sus siglas en inglés), la angiografía por resonancia magnética (MRA, por sus siglas en inglés), las imágenes por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés) y el escaneo de tomografía por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés) u otra tecnología similar.

Servicios de observación: servicios hospitalarios ambulatorios que se brindan para ayudar al médico a decidir si un paciente debe ser admitido como paciente internado, o si puede ser dado de alta. Los servicios de observación se pueden brindar en el departamento de emergencia o en otra área del hospital. Incluso si pasa una noche en una cama de hospital regular, podría ser considerado paciente ambulatorio.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen terapia física, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Servicios para afiliados: un departamento incluido en nuestro plan, responsable de responder a sus preguntas sobre inscripciones, beneficios, quejas formales y apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener información sobre cómo contactar a Servicios para afiliados.

Servicios que se necesitan con urgencia: los servicios que se necesitan con urgencia se proporcionan para tratar una enfermedad, lesión o afección médica imprevista que no es de emergencia y que requiere cuidado médico inmediatamente. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser prestados por proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles temporalmente o no se pueda acceder a ellos.

Subsidio por ingresos limitados (LIS, por sus siglas en inglés): consulte "Ayuda adicional".

Tarifa contratada: la tarifa que el plan de salud paga a un médico o proveedor de la red por servicios cubiertos.

Anexo A - Información de contacto de las agencias estatales

Esta sección provee la información de contacto de las agencias estatales a las que se hace referencia en el Capítulo 2 y en otras secciones de esta Evidencia de cobertura. Si tiene problemas para localizar la información que busca, contacte a Servicios para afiliados al número de teléfono en la contraportada de este manual.

Florida	
Nombre del programa SHIP e información de contacto	Serving Health Insurance Needs of Elders (SHINE) 4040 Esplanade Way Suite 270 Tallahassee, FL 32399-7000 1-800-963-5337 (llamada gratuita) 1-800-955-8770 (TTY) 1-850-414-2150 (fax) http://www.floridaSHINE.org
Organización para el mejoramiento de la calidad	KEPRO 5201 W. Kennedy Blvd. Suite 900 Tampa, FL 33609 1-888-317-0751 711 (TTY) 1-844-878-7921 (Fax) https://www.keproqio.com/
Oficina estatal de Medicaid	Florida Medicaid 1317 Winewood Blvd. Building 1 Room 202 Tallahassee, FL 32399-0700 1-866-762-2237 (llamada gratuita) 1-850-487-1111 (local) 1-850-922-2993 (fax) http://www.fdhc.state.fl.us/



2022 Covered Durable Medical Equipment Items and Brands

Artículos y Marcas de Equipo Médico Duradero Cubiertos para el 2022

Durable Medical Equipment (DME) is certain medical equipment ordered by your doctor for medical reasons. Generally, CarePlus covers any DME that is covered by Original Medicare. The list below tells you which brands and manufacturers of DME are covered under our benefit plans. We have rules around which brands/manufacturers we will cover. These rules are explained in your plan's "Evidence of Coverage" book (look under "Durable medical equipment (DME) and related supplies" in the Chapter 4 Medical Benefits Chart). Brands or manufacturers of DME not listed below may not be covered. Please talk to your doctor about choosing a brand that is appropriate for your medical needs.

El Equipo Médico Duradero (DME, por sus siglas en inglés) es cierto equipo clínico indicado por su médico por razones médicas. Por lo general, CarePlus cubre cualquier equipo médico duradero que está cubierto por Medicare Original. La lista a continuación le indica las marcas y fabricantes de equipo médico duradero que están cubiertos bajo nuestros planes de beneficios. Tenemos reglas sobre las marcas/fabricantes que cubriremos. Estas reglas están explicadas en el libro "Evidencia de Cobertura" de su plan (busque bajo "Equipo médico duradero y suministros relacionados" en la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4). Es posible que las marcas o fabricantes de equipo médico duradero que no aparecen en la lista a continuación no estén cubiertos. Por favor hable con su médico sobre la elección de una marca que sea apropiada para sus necesidades de salud.

Description/Descripción	Manufacturer/Fabricante
BiPap-CPAP-Tracheostomy Equipment and Supplies <i>Equipo y suministros de BiPap, CPAP y traqueotomía</i>	Drive Medical ² Halyard Health Medline Industries, Inc. ² Medtronic ² Mckesson ² Respironics, Inc. ²
Catheter Supplies and Drainage Kits <i>Suministros para catéteres y dispositivos de drenaje</i>	Coloplast ² Drive Medical ²
Commodes <i>Inodoros portátiles (Commodes)</i>	Drive Medical ²
Feeding Tubes and Nutritional Supplies <i>Tubos de alimentación y suministros nutricionales</i>	Kimberly Clark Brand (Mic-Keys Model) ¹ Abbott Nutrition- Ross ² Amsino ² Avanos ² Drive Medical ² Mckesson ²

Description/Descripción	Manufacturer/Fabricante
Hospital Beds - Mattresses and Supplies - Patient Lifts Camas de hospital - Colchones y suministros - Elevadores de pacientes	Lifestyle Mobility Aids ¹ Medline Industries, Inc. ¹ Tuffcare ¹ Drive Medical ³
Laryngectomy Supplies Suministros de laringectomía	Independence Medical ¹ Mckesson ² Medline ² Medtronic ²
Lymphedema Pumps and Supplies Bombas y suministros para linfedema	Devon Medical - CircuFlow ¹ ArjoHuntleigh Healthcare, LLC ² Huntlieh Medical ²
Mobility Assistive Devices Canes - Crutches - Walkers - Wheelchairs - Wheelchair Accessories - Power Operated Vehicles Dispositivos para ayudar con la movilidad Bastones - Muletas - Caminadores - Sillas de ruedas - Accesorios para sillas de ruedas - Vehículos motorizados	Lifestyle Mobility Aids ¹ Medline Industries, Inc. ¹ Pride ¹ Tuffcare ¹ Drive Medical ³
Orthopedic Supplies Continuous Passive Motion Units and Supplies - Traction - Bone Growth Stimulators Suministros ortopédicos Unidades y suministros de movimiento pasivo continuo - Tracción - Estimuladores del crecimiento óseo	CMF OL1000 ¹ CMF SpinaLogic ¹ Kinetec Brand (Spectra Model) ¹ Drive Medical ² Kinetec USA ² Orthofix ² Patterson Medical ²
Respiratory/Oxygen Equipment and Supplies Equipo de oxígeno/respiratorio y suministros	Caire ¹ Dade Medical ¹ Fisher & Paykel ¹ Independence Medical ¹ Medline ¹ O2 sales ¹ Resmed ¹ Sunset HealthCare Solutions ¹ Airgas ³ Drive Medical ³ Respironics Inc ³ Portable oxygen concentrators Concentradores de oxígeno portátiles: Freestyle Comfort ¹ Inogen G4 ¹ Inogen G5 ¹ Sequal Eclipse ¹ Drive Medical Igo ² Respironics SimplyGo ^{1,3}

Description/Descripción	Manufacturer/Fabricante
Sitz Bath Supplies <i>Suministros para baño terapéutico</i>	Drive Medical ²
Suction Machine Supplies <i>Suministros para máquinas de succión</i>	Independence Medical ¹ Mckesson ² Medline Industries, Inc. ¹ Sunset Healthcare Solutions ¹ Drive Medical ^{1,3}
Tens Units and Supplies <i>Unidades de estimulación eléctrica nerviosa transcutánea (tens units) y suministros</i>	Medline ¹ Drive Medical ³

¹ Available through onehome only
Disponible solamente a través de onehome

² Available through Integrated Home Care Services only
Disponible solamente a través de Integrated Home Care Services

³ Available through onehome and Integrated Home Care Services
Disponible a través de onehome e Integrated Home Care Services

CarePlus Health Plans, Inc. complies with applicable Federal Civil Rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender, gender identity, ancestry, marital status, or religion in their programs and activities, including in admission or access to, or treatment or employment in, their programs and activities. Any inquiries regarding CarePlus' non-discrimination policies and/or to file a complaint, also known as a grievance, please contact Member Services at 1-800-794-5907 (TTY: 711). From October 1 - March 31, we are open 7 days a week, 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 - September 30, we are open Monday - Friday, 8 a.m. to 8 p.m. You may always leave a voicemail after hours, Saturdays, Sundays, and holidays and we will return your call within one business day.

Español (Spanish): Esta información está disponible de forma gratuita en otros idiomas. Favor de llamar a Servicios para Afiliados al número que aparece anteriormente.

Kreyòl Ayisyen (French Creole): Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang. Tanpri rele nimewo Sèvis pou Manm nou yo ki nan lis anwo an.

CarePlus Health Plans, Inc. cumple con las leyes de derechos civiles federales correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, estado civil o religión en sus programas y actividades, incluyendo la admisión o el acceso a, o el tratamiento y el empleo en, sus programas y actividades. Para cualquier consulta sobre las políticas de no discriminación de CarePlus y/o para presentar una queja, también conocida como queja formal, favor de comunicarse con Servicios para Afiliados al 1-800-794-5907 (TTY: 711). Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.

English: This information is available for free in other languages. Please call our Member Services number listed above.

Kreyòl Ayisyen (French Creole): Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang. Tanpri rele nimewo Sèvis pou Manm nou yo ki nan lis anwo an.

¡IMPORTANTE!

En CarePlus, es importante que usted reciba un trato justo.

CarePlus Health Plans, Inc. no discrimina ni excluye a las personas por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, estado civil o religión. La discriminación es contra la ley. CarePlus cumple con las leyes aplicables de derechos civiles federales. Si usted cree que CarePlus le ha discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Usted puede presentar una queja, también conocida como queja formal a:
CarePlus Health Plans, Inc. Atención: Departamento de Servicios para Afiliados.
11430 NW 20th Street, Suite 300. Miami, FL 33172.
Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **1-800-794-5907 (TTY: 711)**. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**, por medios electrónicos a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono a **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**.

Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. 1-800-794-5907 (TTY: 711)

CarePlus provee recursos y servicios auxiliares gratuitos tales como intérpretes acreditados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades, cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. 1-800-794-5907 (TTY: 711)

Español (Spanish): Llame al número arriba indicado para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 撥打上面的電話號碼即可獲得免費語言援助服務。

Tiếng Việt (Vietnamese): Xin gọi số điện thoại trên đây để nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위의 번호로 전화하십시오.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas upang makatanggap ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.

Русский (Russian): Позвоните по номеру, указанному выше, чтобы получить бесплатные услуги перевода.

Kreyòl Ayisyen (French Creole): Rele nimewo ki pi wo la a, pou resevwa sèvis èd pou lang ki gratis.

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir gratuitement des services d'aide linguistique.

Polski (Polish): Aby skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej, proszę zadzwonić pod wyżej podany numer.

Português (Portuguese): Ligue para o número acima indicado para receber serviços linguísticos, grátis.

Italiano (Italian): Chiamare il numero sopra per ricevere servizi di assistenza linguistica gratuiti.

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

ગુજરાતી (Gujarati): નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે ઉપરોક્ત નંબર પર કોલ કરો.

ภาษาไทย (Thai): โทรติดต่อที่หมายเลขด้านบนนี้เพื่อรับบริการช่วยเหลือด้านภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย.

Diné Bizaad (Navajo): Wóda'í béésh bee hani'í bee wolta'ígíí bich'í' hódíílnih éí bee t'áá jiik'eh saad bee áká'ánída'áwo'déé níká'adoowoł.

العربية (Arabic):

الرجاء الاتصال بالرقم المبين أعلاه للحصول على خدمات مجانية للمساعدة بلغتك

Servicios para afiliados de CareSalute (HMO)

Método	Servicios para afiliados – Información de contacto
LLAME	1-800-794-5907 Las llamadas a este número son gratis. El horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Siempre puede dejar un mensaje de voz fuera del horario normal, los sábados, domingos y días festivos, y le devolveremos la llamada en el transcurso de un día hábil. Además, el departamento de Servicios para afiliados también ofrece servicios de intérprete de idiomas gratis disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es sólo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratis. El horario de atención es igual al de arriba.
FAX	1-800-956-4288
ESCRIBA A	CarePlus Health Plans, Inc. Attention: Member Services Department 11430 NW 20th Street, Suite 300 Miami, FL 33172
SITIO WEB	www.careplushealthplans.com/contact-careplus

Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico

El Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para brindarles asesoramiento gratis y a nivel local sobre el seguro médico a las personas que tienen Medicare.

La información de contacto del Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico (SHIP) se puede encontrar en el “Anexo A” en este documento.

Declaración de divulgación según la PRA Según la Ley de Reducción de Trámites (PRA, por sus siglas en inglés) de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una solicitud de recopilación de información a menos que esta tenga un número de control OMB válido. El número de control OMB válido para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene algún comentario o sugerencias para mejorar este formulario, diríjase por escrito a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

CarePlus Health Plans, Inc.
P.O. Box 14098
Lexington, KY 40512-4098



INFORMACIÓN IMPORTANTE

CarePlus
HEALTH PLANS

CarePlusHealthPlans.com

H1019119000EOCSP22