

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026

Evidencia de Cobertura para 2026:

Los beneficios y servicios de salud y la cobertura para medicamentos con receta como miembro de MCS Classicare Hero (HMO)

Este documento le proporciona los detalles sobre su cobertura de atención médica y medicamentos con receta de Medicare desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2026. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para entender:

- Nuestra prima del plan y los costos compartidos
- Nuestros beneficios médicos y de medicamentos
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con el servicio o tratamiento
- Cómo comunicarse con nosotros
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare

Si tiene preguntas acerca de este documento, comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-866-627-8182). Atendemos Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratis.

Este plan, MCS Classicare Hero (HMO), es ofrecido por MCS Advantage, Inc. (MCS Classicare). (Cuando en esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos”, o “nuestro/a”, hace referencia a MCS Advantage, Inc. (MCS Classicare). Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a MCS Classicare Hero (HMO)).

Este documento está disponible de forma gratuita en inglés.

Esta información está disponible en diferentes formatos, incluyendo letra agrandada, braille y audio CD. Por favor llame a Servicios para los miembros a los números de teléfono mencionados anteriormente si necesita información del plan en otro formato o idioma.

Los servicios de asistencia lingüística y los servicios y ayudas auxiliares están disponibles de forma gratuita para proporcionar información en formatos accesibles. Consulte el Aviso de Disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares adjuntos.

Los beneficios, y/o los copagos/el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2027.

El formulario, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Usted recibirá notificación sobre cualquier cambio que pueda afectarle con al menos 30 días de anticipación.

Índice**Índice**

CAPÍTULO 1: Primeros pasos como miembro	5
SECCIÓN 1 Usted es un miembro de MCS Classicare Hero (HMO)	5
SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan	6
SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros	7
SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2026	9
SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan	14
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de miembro de nuestro plan	18
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	18
CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos</i>	20
SECCIÓN 1 Contactos de MCS Classicare Hero (HMO)	20
SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare.....	26
SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)	28
SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO)	29
SECCIÓN 5 Seguro Social	30
SECCIÓN 6 Medicaid	30
SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta.....	31
SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios.....	33
SECCIÓN 9 Si usted tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador.....	34
CAPÍTULO 3: <i>Utilizando el plan para obtener servicios médicos</i>	35
SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan.....	35
SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica.....	37
SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en caso de una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre	42

Índice

SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan de manera directa el costo total de los servicios cubiertos?	45
SECCIÓN 5	Servicios médicos en un estudio de investigación clínica	45
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	47
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero.....	48
CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)		50
SECCIÓN 1	Entendiendo sus costos de bolsillo por los servicios cubiertos	50
SECCIÓN 2	La Tabla de beneficios médicos le indica sus beneficios y costos médicos	52
SECCIÓN 3	Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones).....	124
CAPÍTULO 5: Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D		127
SECCIÓN 1	Normas básicas para la cobertura de la Parte D de nuestro plan	127
SECCIÓN 2	Obtenga su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan	127
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos del plan.....	131
SECCIÓN 4	Medicamentos con restricciones de cobertura	132
SECCIÓN 5	Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted quiere	134
SECCIÓN 6	Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año	137
SECCIÓN 7	Tipos de medicamentos que no cubrimos	139
SECCIÓN 8	Cómo surtir un medicamento	141
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	141
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos.....	143
CAPÍTULO 6: Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D		146
SECCIÓN 1	Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D	146
SECCIÓN 2	Etapas de pago de medicamentos para los miembros de MCS Classicare Hero (HMO).....	148

Índice

SECCIÓN 3	Su <i>Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB)</i> de la Parte D explica en qué etapa de pago se encuentra usted.....	149
SECCIÓN 4	No hay un deducible para MCS Classicare Hero (HMO)	151
SECCIÓN 5	La Etapa de cobertura inicial.....	151
SECCIÓN 6	Etapa de cobertura en situaciones catastróficas	157
SECCIÓN 7	Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D	157
CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura de servicios médicos o medicamentos cubiertos		160
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de sus servicios o medicamentos cubiertos.....	160
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió.....	163
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no	163
CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades		165
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades interculturales	165
SECCIÓN 2	Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan	180
CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)		182
SECCIÓN 1	Qué hacer si tiene un problema o una inquietud	182
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	182
SECCIÓN 3	Qué proceso utilizar para su problema	183
SECCIÓN 4	Guía de las decisiones de cobertura y las apelaciones	184
SECCIÓN 5	Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	187
SECCIÓN 6	Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	195
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización para paciente internado más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto	205

Índice

SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto.....	210
SECCIÓN 9	Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5.....	214
SECCIÓN 10	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes	217
CAPÍTULO 10: <i>Cancelación de su membresía en nuestro plan</i>.....		222
SECCIÓN 1	Cancelación de su membresía en nuestro plan	222
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	222
SECCIÓN 3	Cómo cancelar su membresía en nuestro plan.....	225
SECCIÓN 4	Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan	225
SECCIÓN 5	MCS Classicare Hero (HMO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones	226
CAPÍTULO 11: <i>Avisos legales</i>		228
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes	228
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	228
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	229
SECCIÓN 4	Aviso sobre no discriminación bajo Sección 1557 de la Ley de cuidado de salud de bajo costo.	229
SECCIÓN 5	Protecciones al reportar sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro	231
CAPÍTULO 12: <i>Definiciones</i>		232

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Usted es un miembro de MCS Classicare Hero (HMO)

Sección 1.1 Usted está inscrito en MCS Classicare Hero (HMO), un plan HMO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir la cobertura para atención médica y medicamentos de Medicare a través de nuestro plan, MCS Classicare Hero (HMO). Nuestro plan cubre todos los servicios de la Parte A y de la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a proveedores en este plan son diferentes de los de Medicare Original.

MCS Classicare Hero (HMO) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Organización para el mantenimiento de la salud) que cuenta con aprobación de Medicare y administrado por una compañía privada.

Sección 1.2 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura*

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo MCS Classicare Hero (HMO) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*, y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre las modificaciones en su cobertura o condiciones que puedan afectar su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales o enmiendas*.

El contrato tiene vigencia durante los meses en los cuales usted está inscrito en MCS Classicare Hero (HMO) entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026.

Medicare nos permite que hagamos cambios a nuestro planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de MCS Classicare Hero (HMO) después del 31 de diciembre de 2026. También podemos optar por dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio, después del 31 de diciembre de 2026.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar MCS Classicare Hero (HMO) cada año. Usted puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si elegimos continuar ofreciendo nuestro plan y si Medicare renueva la aprobación de nuestro plan.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan, siempre y cuando cumpla con estos requisitos:

- Tenga tanto la Parte A como la Parte B de Medicare
- Viva en nuestra área geográfica de servicio descrita en la Sección 2.2. No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, aunque se encuentren físicamente en ella.
- Sea ciudadano estadounidense o se encuentre legalmente en los Estados Unidos.

Sección 2.2 Área de servicio del plan para MCS Classicare Hero (HMO)

MCS Classicare Hero (HMO) está disponible solo para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, usted debe continuar viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos municipios en Puerto Rico: Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Aguas Buenas, Aibonito, Añasco, Arecibo, Arroyo, Barceloneta, Barranquitas, Bayamón, Cabo Rojo, Caguas, Camuy, Canóvanas, Carolina, Cataño, Cayey, Ceiba, Ciales, Cidra, Coamo, Comerío, Corozal, Culebra, Dorado, Fajardo, Florida, Guánica, Guayama, Guayanilla, Guaynabo, Gurabo, Hatillo, Hormigueros, Humacao, Isabela, Jayuya, Juana Díaz, Juncos, Lajas, Lares, Las Marías, Las Piedras, Loíza, Luquillo, Manatí, Maricao, Maunabo, Mayagüez, Moca, Morovis, Naguabo, Naranjito, Orocovis, Patillas, Peñuelas, Ponce, Quebradillas, Rincón, Río Grande, Sabana Grande, Salinas, San Germán, San Juan, San Lorenzo, San Sebastián, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Utuado, Vega Alta, Vega Baja, Vieques, Villalba, Yabucoa y Yauco.

Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) para consultar si contamos con algún plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

Si se muda o cambia su dirección postal, también es importante que llame al Seguro Social. Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 2.3 Ciudadano estadounidense o con presencia legal

Debe ser ciudadano estadounidense o residir legalmente en los Estados Unidos para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a MCS

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Classicare Hero (HMO) si usted no es elegible para permanecer como miembro de nuestro plan por este motivo. MCS Classicare Hero (HMO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros

Sección 3.1 Tarjeta de miembro de nuestro plan

Use su tarjeta de miembro cada vez que reciba servicios cubiertos por nuestro plan y para los medicamentos con receta que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si tiene una. Muestra de la tarjeta de miembro del plan:

		CENTRO DE LLAMADAS 787.620.2530 Libre de Costo 1.866.627.8183 (TTY) Audioimpedidos 1.866.627.8182 Lunes a domingo de 8:00 a.m. - 8:00 p.m.	
<NOMBRE DE PLAN> Grupo: <85-850000> Plan: (80840) Contrato: <XXXXXXXX> Afiliado: <Nombre> Cubierta: <HX-MQX-AX-DX-V-F> Efectividad: <XX/XX/XXXX> Médico: <Nombre PCP>	<RG> <RE> <PCP> <\$X> <ESP> <\$X> <SUB> <\$X> <HOSP> <\$X> <\$X> <AMB> <\$X> <X%> <LAB> <X%> <X%> <XR> <X%>	 1.800.760.5691  1.866.727.6271  1.833.275.6276	Enviar reclamaciones médicas, dental y farmacia a: P.O. Box 191720, San Juan, P.R. 00919-1720 PCP: Médico de Familia, Internista, Generalista y Geriatra.
RxBIN: <XXXXXX> RxGroup: <XXXX> RxPCN: <XXXXXX> CMS: H5577-<XXX>	 Cobertura Para Recetas Médicas	mcsclassicare.com	Suscrito por MCS Advantage, Inc.

NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de miembro de MCS Classicare Hero (HMO), es posible que tenga que pagar usted mismo el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le podría pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio o participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare (también denominados ensayos clínicos).

Si la tarjeta de miembro del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar de inmediato al 1-866-627-8182) y le enviemos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de proveedores y farmacias* (www.mcsclassicare.com) enumera los proveedores actuales de nuestra red y los proveedores de equipo médico duradero. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Debe usar proveedores de la red para recibir su atención médica y servicios. Si acude a otro lugar sin la debida autorización tendrá que pagar la totalidad. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios de urgencia necesarios cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

es razonable o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que MCS Classicare Hero (HMO) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

Obtenga la lista más actualizada de proveedores y suplidores en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com y en la aplicación Mi MCS. Allí podrá ver la versión actualizada del directorio con funcionalidad de búsqueda que le permite encontrar fácilmente a sus médicos por categoría, especialidad o por municipio ayudándole a ahorrar tiempo y esfuerzo. Además, puede efectuar búsquedas avanzadas utilizando otros filtros tales como idioma hablado por el proveedor, servicio de intérprete, si el proveedor acepta pacientes nuevos y si tiene acceso para personas con impedimentos, entre otros. Una vez realice la búsqueda, obtendrá una lista específica de proveedores bajo los filtros que haya establecido, con horarios de oficina, número de teléfono y dirección física. Asimismo, si ingresa al directorio a través de su cuenta de Mi MCS, tiene la opción de guardar a los proveedores de su preferencia presionando la opción de Agregar a Favoritos.

Si no tiene un *Directorio de proveedores y farmacias* (www.mcsclassicare.com), puede solicitar una copia (por vía electrónica o en papel) a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Las solicitudes del *Directorio de proveedores y farmacias* en formato impreso se le enviarán en un plazo de 3 días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de proveedores y farmacias* (www.mcsclassicare.com) enumera las farmacias de nuestra red. **Las farmacias de la red** son farmacias que aceptan surtir medicamentos cubiertos para los miembros de nuestro plan. Puede utilizar el *Directorio de proveedores y farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea utilizar. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red del plan.

Si no tiene un *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una copia a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com.

Sección 3.4 Lista de medicamentos (formulario)

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada la Lista de medicamentos o el formulario). Indica cuáles medicamentos con receta están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluidos en MCS Classicare Hero (HMO). Los medicamentos de esta lista son seleccionados por el plan, con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos debe cumplir con los requisitos de Medicare. Los medicamentos con precios negociados conforme al Medicare Drug Price Negotiation Program (Programa de Medicare para la negociación de precios de medicamentos) se incluirán en su Lista de medicamentos, a menos que hayan sido eliminados y reemplazados como se describe en el Capítulo 5, Sección 6. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de MCS Classicare Hero (HMO).

La Lista de medicamentos también indica si hay reglas que restringen la cobertura de un medicamento.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Le daremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y vigente sobre los medicamentos cubiertos, visite www.mcsclassicare.com o llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182).

SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2026

	Sus Costos en 2026
Prima mensual del plan* *Su prima puede ser mayor que este monto. Consulte la Sección 4.1 para conocer los detalles.	\$0
Monto máximo que paga de su bolsillo Este es el monto <u>máximo</u> que pagará de su bolsillo por servicios cubiertos de la Parte A y de la Parte B. (Consulte el Capítulo 4 Sección 1 para obtener detalles.)	\$3,400
Consultas de atención primaria en el consultorio	\$11 de copago por consulta
Consultas en el consultorio de un especialista	\$20 de copago por consulta
Hospitalizaciones	Nivel 1: \$100 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. \$0 de copago por días adicionales cubiertos por Medicare. Nivel 2: \$200 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare.
Deducible de la cobertura para medicamentos de la Parte D	Deducible: \$0

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

	Sus Costos en 2026
(Consulte la Capítulo 6 Sección 4 para conocer los detalles).	
Cobertura para medicamentos de la Parte D (Consulte el Capítulo 6 para obtener detalles, entre estos, las Etapas del deducible anual, de cobertura inicial y de cobertura en situaciones catastróficas).	Copago/Coseguro durante la Etapa de cobertura inicial: - Medicamentos de Nivel 1: \$0 de copago - Medicamentos de Nivel 2: \$0 de copago - Medicamentos de Nivel 3: \$20 de copago Usted paga \$10 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel. - Medicamentos de Nivel 4: \$40 de copago Usted paga \$20 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel. - Medicamentos de Nivel 5: 33% de coseguro Usted no paga más de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel. Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: - Durante esta etapa de pago, no paga nada por los medicamentos de la Parte D cubiertos ni por los medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del Plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Importe ajustado mensual relacionado con los ingresos (Sección 4.4)
- Monto del Plan de Pago para Recetas Médicas de Medicare (Sección 4.5)

Sección 4.1 Prima del plan

Usted no paga una prima de plan mensual por separado para MCS Classicare Hero (HMO).

Si ya recibe ayuda de uno de estos programas, **la información sobre las primas de esta Evidencia de cobertura puede no aplicarse a su caso.**

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

A muchos miembros se les exige que paguen otras primas de Medicare

Nuestro plan tendrá una reducción de \$148 en su prima mensual de la Parte B de Medicare en este año contractual.

Debe seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan. Esto incluye su prima para la Parte B. También puede incluir una prima para la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

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

Cuando se inscribe por primera vez en MCS Classicare Hero (HMO), le informamos el monto de la multa. Si no paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos con receta.

Usted **no** tiene que pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D, si:

- Recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos.
- Usted ha estado menos de 63 días seguidos sin cobertura acreditable.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- Ha tenido una cobertura de medicamentos acreditable a través de otra fuente, (como un empleador anterior, un sindicato, TRICARE o la Administración de Salud de Veteranos (Veterans Health Administration, VA)). Su asegurador o departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Podría recibir esta información en una carta o boletín informativo de ese plan. Conserve esta información porque puede necesitarla si se une, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
 - **Nota:** Cualquier carta o aviso debe indicar que tenía una cobertura para medicamentos con receta acreditable que se preveía que pagaría el mismo monto que el plan estándar para medicamentos de Medicare.
 - **Nota:** Las tarjetas de descuento para medicamentos con receta, clínicas gratuitas y sitios web para descuento de medicamentos no son cobertura acreditable para medicamentos con receta.

Medicare determina el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D. Esta es la manera en que funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos con receta después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, nuestro plan contará la cantidad de meses completos que no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, el porcentaje de la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en la nación del año anterior (prima nacional base para beneficiarios). Para 2026, el monto promedio de la prima es de \$38.99.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa por la prima nacional base para beneficiarios y luego redondea el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería 14% multiplicado por \$38.99, que es igual a \$5.46. Esto se redondea a \$5.50. Este monto se agregará **a la prima mensual del plan de una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

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

- **La multa podría cambiar cada año**, ya que la prima nacional base para beneficiarios puede cambiar cada año.
- **Usted seguirá pagando una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que incluya los beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Si usted es *menor* de 65 y está inscrito en Medicare, la multa por inscripción tardía en la Parte D se reajustará cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses en los que no tenga cobertura después del período de inscripción inicial en Medicare.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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

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

Sección 4.4 Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso

Es posible que algunos miembros deban pagar un cargo adicional, conocido como el Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA (Income Related Monthly Adjustment Amount), de la Parte D. El cargo adicional se calcula utilizando su ingreso bruto ajustado modificado según lo informado en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si este monto es superior a cierto monto, pagará el monto de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que quizás deba pagar según sus ingresos, visite www.Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs.

Si debe pagar un IRMAA adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que se le indicará cuál será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de jubilación para ferroviarios o de la Oficina de Administración de personal, independientemente de cómo pague siempre su prima de nuestro plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si el monto de su cheque de beneficios no cubre el monto adicional, recibirá una factura de Medicare.

Deberá pagar el IRMAA adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si no paga el IRMAA adicional, su inscripción en nuestro plan se cancelará y perderá la cobertura para medicamentos con receta.

Si está en desacuerdo con pagar el IRMAA adicional, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información al respecto, comuníquese con el Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Monto del Plan de Pago para Recetas Médicas de Medicare

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

La sección 7 del capítulo 2, brinda más información sobre el Plan de pago para recetas médicas de Medicare. Si no está de acuerdo con el monto facturado como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos del Capítulo 9 para presentar una queja o apelación.

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan

Sección 5.1 Cómo pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D

Existen tres maneras en las que puede pagar la multa.

Las tres maneras para pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D son: pago por cheque (libreta de cupones), descuento de su cheque de Seguro Social, y descuento automático. Cuando usted se inscribe por primera vez en nuestro plan, usted tiene que escoger su opción de pago por su multa por inscripción tardía de la Parte D en el formulario de Opciones de Pago. Para cambiar la opción de pago seleccionada, deberá completar nuevamente el formulario de Opciones de Pago y marcar la casilla "Cambiar".

Recuerde, este formulario está disponible en Servicios para los miembros. También puede llamar a Servicios para los miembros y le enviaremos un formulario.

Puede entregarnos el formulario en persona, debidamente completado, en cualquiera de nuestros centros de servicio, vía fax a 787-622-2098, o por correo postal a la siguiente dirección: MCS Classicare, PO BOX 193310, San Juan, PR 00919-3310.

Si usted decide cambiar la manera en la cual usted paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, puede tardar hasta tres meses para que su nuevo método de pago entre en vigor. Mientras estamos procesando su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurar que su multa por inscripción tardía de la Parte D se pague a tiempo.

Opción 1: Puede pagar con cheque

Puede pagar con cheque usando la libreta de cupones de pago: (los cheques deben ser pagados a nombre de MCS Classicare, no a nombre de CMS o HHS.) Usted también puede pagar por giro postal, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, y con efectivo usando la libreta de cupones. Si solicita pagar con libreta de cupones en su afiliación inicial, recibirá una libreta de cupones de pago en o antes de que comience el nuevo año póliza, para realizar sus pagos en nuestros Centros de Servicio, Banco Popular de Puerto Rico, por teléfono, por correo, y por internet.

Si por alguna razón, pierde la libreta de cupones de pago, puede llamar a nuestro Servicios para los miembros para solicitar una libreta nueva. Los números de teléfono de nuestro Servicios para los miembros están en la contraportada de este folleto. El pago de su multa por inscripción tardía de la Parte D vence el primero (1ro) de cada mes. Tiene un periodo de gracia de 30 días para enviarnos su pago.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si usted hace un pago por libreta de cupones en nuestros centros de servicios, puede pagar usando un cheque, un giro postal, una tarjeta de crédito o tarjeta de débito (ATH). Por favor, sepa que pagos con dinero en efectivo no se aceptan en nuestros Centros de Servicio.

Si usted hace un pago por libreta de cupones en Banco Popular de Puerto Rico, usted puede pagar usando un cheque, giro postal, y efectivo.

Si desea hacer un pago por teléfono usando la libreta de cupones, puede hacerlo llamando a nuestro Servicios para los miembros: 1-866-627-8183 (libre de cargos); 1-866-627-8182 (usuarios de TTY); lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (del 1 de octubre al 31 de marzo) y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (del 1 de abril al 30 de septiembre). Su pago por teléfono puede ser efectuado usando su tarjeta de crédito o débito con logo VISA, MasterCard, o American Express, o su cuenta de cheques o ahorros.

Si usted desea hacer un pago via correo postal usando la libreta de cupones, puede enviar su cheque o giro postal junto con su cupón de pago a: MCS Classicare, PO BOX 70348 San Juan, PR 00936-8348.

Si usted desea hacer un pago online a través de Mi MCS en la página de web de MCS Classicare, usted puede hacerlo efectuando su pago con su tarjeta de crédito o débito con logo de Visa, MasterCard o American Express, o con su cuenta de cheques o ahorros. Nuestro servicio de pagos está diseñado para aceptar pagos mensuales. Sin embargo, también le permite realizar pagos adelantados, siempre y cuando no sean de una cuenta que está en retraso. Si realiza su pago con tarjeta de crédito o débito, lo verá reflejado en su cuenta el mismo día que realice la transacción. Si utiliza una cuenta de cheques o ahorros, el pago puede tomar de dos (2) a tres (3) días laborables en reflejarse en su cuenta. Si la transacción es exitosa, verá el pago reflejado en su historial de pagos por internet en dos (2) a cinco (5) días laborables.

Para utilizar el servicio, usted debe:

1. Acceder <https://www.mcsclassicare.com>.
2. Una vez haya ingresado, verá una opción en el centro de la página titulada Mi MCS. Presione el enlace.
3. Luego verá un recuadro a la derecha de la página. Si usted es un usuario nuevo, deberá registrarse. Presione el cursor sobre Registro.
4. Una vez haya ingresado a la página de registro, complete el Formulario de Registro. Necesitará su tarjeta de identificación del plan. Téngala a la mano.
5. Realice su pago. En caso de confrontar dificultades con efectuar su pago, comuníquese con nuestro Servicios para los miembros.

Al terminar la transacción, el sistema le ofrecerá un número de confirmación de pago. Mantenga un registro de estos números de confirmación. Puede recibir una copia de su transacción en la dirección de su correo electrónico ingresado en Mi MCS. El servicio de pagos por internet le permitirá observar su historial de las transacciones realizadas en los últimos doce (12) meses.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si tiene alguna dificultad accediendo su nombre de usuario o contraseña, visite la página de ingreso de Mi MCS, en <http://www.mcsclassicare.com> y presione el área que indica ¿Olvidó su contraseña? Haga click aquí. Desde esta opción puede reestablecer su contraseña.

Para preguntas adicionales sobre esta opción de pago, comuníquese con nosotros.

Si el banco rechaza su pago usando cualquiera de estos métodos debido a fondos insuficientes, continuaremos realizando gestiones para cobrar la cantidad durante los próximos 20 días luego del primer intento de retiro. El banco será responsable de darle seguimiento a la cuenta para cobrar los fondos tan pronto estén disponibles.

Opción 2: Puede hacer un pago automatizado

Usted puede optar pagar por el método de pago de descuento automático usando su cuenta de banco (cuenta de cheques o cuenta de ahorros) o su tarjeta de crédito. Si usted escoge esta opción, el monto de la Multa por inscripción tardía de la Parte D será debitado o cargado mensualmente de su cuenta de banco o a su tarjeta de crédito, según usted escoja. El pago automático siempre será el décimo (10mo) día del mes. Si el décimo día es fin de semana o es feriado, la transacción será procesada el próximo día laborable. Si el banco rechaza el retiro debido a fondos insuficientes, continuaremos realizando gestiones para cobrar la cantidad durante los próximos 20 días luego del primer intento de retiro. El banco será responsable de darle seguimiento a la cuenta para cobrar los fondos, tan pronto estén disponibles.

Opción 3: Que la multa por inscripción tardía de la Parte D se descuenta de su cheque mensual del Seguro Social

Cambiar la forma en que paga su multa por inscripción tardía de la Parte D. Si decide cambiar la opción de cómo usted paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, pueden pasar hasta tres meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que su multa por inscripción tardía de la Parte D se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, llame a Servicios para los miembros o visite nuestros Centros de Servicio.

Si tiene problemas para pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D

Debemos recibir su pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D en nuestra oficina antes del día 1 del mes. Si no recibimos su pago antes del día 1 del mes, le enviaremos un aviso en el que le informamos que su membresía en nuestro plan se cancelará si no recibimos el pago de su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, en un plazo de 90 días calendario. Si debe una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos.

Si tiene problemas para pagar a tiempo su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, a tiempo, comuníquese con Servicios para los miembros 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar a 1-866-627-8182) para ver si podemos referirlo a programas que lo ayuden con sus costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su multa por inscripción tardía de la Parte D, si corresponde, usted tendrá la cobertura médica prestada por Medicare Original. Posiblemente no podrá

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

recibir la cobertura para medicamentos de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un plan nuevo durante el Período de inscripción abierta. (Si supera los 63 días sin cobertura acreditable para medicamentos, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

En el momento en que cancelemos su membresía, es posible que nos siga debiendo las penalidades sin pagar. Tenemos derecho a solicitar el pago del monto que nos debe. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro de nuestros planes), deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si usted considera que hemos cancelado su membresía por error, puede presentar una queja (también conocida como reclamo). Si experimentó una circunstancia de emergencia de fuerza mayor que le impidió pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja o llámenos al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) entre Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Debe presentar su queja antes de los 60 días calendario posteriores a la fecha de cancelación de su membresía.

Sección 5.2 La prima mensual de nuestro plan no cambiará durante el año

No podemos cambiar la prima mensual de nuestro plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre y la nueva prima entrará en vigencia el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que pueda dejar de pagar una multa por inscripción tardía, si la adeuda, o que comience a pagar una multa por inscripción tardía. Esto podría ocurrir si usted resulta ser elegible para Ayuda adicional o si pierde su elegibilidad para Ayuda adicional durante el año.

- Si actualmente paga la multa por inscripción tardía de la Parte D y resulta ser elegible para la Ayuda adicional durante el año, podría dejar de pagar su multa.
- Si pierde la Ayuda adicional, es posible que esté sujeto a la multa por inscripción tardía de la Parte D si pasa 63 días consecutivos o más sin la cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos con receta.

Encontrará más información sobre Ayuda adicional en la Sección 7 del Capítulo 2.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de miembro de nuestro plan

Su registro de miembro contiene información del formulario de inscripción, incluso su dirección y número de teléfono. Muestra la cobertura específica de su plan, incluido su Proveedor de Atención Primaria (PCP).

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y demás proveedores de la red del plan **utilizan su registro de miembro para saber cuáles son los servicios y medicamentos que están cubiertos y los montos de costo compartido**. Es por ello que es muy importante que usted ayude a mantener actualizada su información.

Si tiene alguno de estos cambios, infórmenos:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de salud que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja doméstica, compensación laboral o Medicaid)
- Cualquier reclamación de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico
- Si ingresa en un centro de cuidados
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área o que no pertenecen a la red
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador)
- Si usted participa en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No está obligado a informarle a nuestro plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo alentamos a que lo haga)

Si hay algún cambio en esta información, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182).

También es importante que se comuniquen con el Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Llame a Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura para atención médica o cobertura para medicamentos que usted tenga de manera que podamos coordinar cualquier otra cobertura con los beneficios que usted tiene a través de nuestro plan. Esto se denomina **coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con el detalle de las demás coberturas para atención médica o de cobertura para medicamentos que sean de nuestro conocimiento. Lea detenidamente esta información. Si es correcta, no será necesario que usted haga nada. Si la información no es correcta, o si usted cuenta con alguna otra cobertura que no se menciona, llame a Servicios para los miembros al

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Se le recomienda que dé el número de identificación de miembro de nuestro plan a sus otros seguros (una vez que confirme su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura de salud grupal del empleador), hay normas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que paga primero (“pagador principal”) paga hasta los límites de su cobertura. El seguro que paga en segundo término (“pagador secundario”) solo paga si quedaron costos sin cubrir por la cobertura principal. El pagador secundario podría no pagar los costos sin cubrir. Si usted tiene otro seguro, infórmele a su médico, hospital y farmacia.

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

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

Estos tipos de cobertura, generalmente, pagan primero por servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin culpa (incluido el seguro automovilístico)
- Responsabilidad (incluido el seguro automovilístico)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación laboral

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 1 Contactos de MCS Classicare Hero (HMO)

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a MCS Classicare Hero (HMO) Servicios para los miembros 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Con gusto lo ayudaremos.

Servicios para los miembros – información de contacto

Llame al	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para los miembros 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-866-627-8182 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	787-620-1337
Escriba a	MCS Advantage, Inc. Servicios para los miembros PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
Sitio web	www.mcsclassicare.com

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Cómo solicitar una decisión de cobertura o apelación sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura de su atención médica, consulte el Capítulo 9.

Decisiones de cobertura sobre atención médica – Información de contacto

LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-1336
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Departamento de Asuntos Clínicos PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

Cómo presentar una apelación sobre su atención médica

Una apelación es una manera formal de pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9.

Apelaciones sobre la atención médica – Información de contacto

LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas.
-----------------	---

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Apelaciones sobre la atención médica – Información de contacto**

	Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-7765
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Unidad de Querellas y Apelaciones P.O. Box 195429 San Juan, PR 00919-5429
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

Cómo presentar una queja sobre su atención médica

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago. Para obtener más información acerca de cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9.

Quejas sobre la atención médica : información de contacto

Llame al	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Quejas sobre la atención médica : información de contacto**

	Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	787-620-7765
Escriba a	MCS Advantage, Inc. Unidad de Querellas y Apelaciones P.O. Box 195429 San Juan, PR 00919-5429
Medicare sitio web	Para presentar una queja sobre MCS Classicare Hero (HMO) directamente a Medicare, ingrese a www.Medicare.gov/my/medicare-complaint

Cómo solicitar una decisión de cobertura para sus medicamentos de la Parte D.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura, o en relación con el monto que pagaremos por los medicamentos cubiertos de la Parte D. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura de sus medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

Decisiones de cobertura para sus medicamentos de la Parte D: información de contacto

Llame al	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	1-866-763-9097

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Decisiones de cobertura para sus medicamentos de la Parte D: información de contacto**

Escriba a	MCS Advantage, Inc. Departamento de Farmacia PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
Sitio web	www.mcsclassicare.com

Cómo presentar una apelación sobre los medicamentos de la Parte D

Una apelación es una manera formal de pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre los medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

Apelaciones sobre los medicamentos de la Parte D – información de contacto

LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	1-866-763-9097
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Departamento de Farmacia PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Cómo presentar una queja sobre medicamentos de la Parte D

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguna de nuestras farmacias de la red, incluso una queja respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de pago o cobertura. (Si su problema es sobre el pago o la cobertura del plan, lea la sección anterior para saber cómo presentar su apelación). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre los medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

Presentar una queja sobre medicamentos de la Parte D – Información de contacto

LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-7765
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Unidad de Querellas y Apelaciones P.O. Box 195429 San Juan, PR 00919-5429
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre MCS Classicare Hero (HMO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de atención médica o de un medicamento que recibió

Si recibió una factura o pagó por servicios (como una factura de un proveedor) que cree que deberíamos pagar, es posible que deba solicitarnos un reembolso o que paguemos la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información.

Si nos envía una solicitud de pago y le denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Solicitudes de pago – información de contacto**

LLAME AL	1-866-627-8183 Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-1337
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Departamento de Reclamaciones PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare

Medicare es el programa federal de seguros médicos destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Esta agencia contrata con organizaciones de Medicare Advantage, incluido nuestro plan.

Medicare – información de contacto

Llame al	Al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Las llamadas a este número son gratuitas. 24 horas, los 7 días de la semana.
-----------------	--

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Medicare – información de contacto**

TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
Chat en vivo	Chat en vivo en www.Medicare.gov/talk-to-someone .
Escriba a	Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044
Sitio web	www.Medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su área, incluidos sus costos y los servicios que brindan. • Encuentre médicos u otros proveedores de atención médica y suplidores que participan en Medicare. • Conozca qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como pruebas de detección, inmunizaciones o vacunas y consultas anuales de “bienestar”). • Obtenga información y formularios sobre apelaciones de Medicare. • Obtenga información sobre la calidad de la atención que brindan los planes, centros de cuidados, hospitales, médicos, agencia de atención médica a domicilio, centros de diálisis, hospicios, centros de rehabilitación para pacientes internados y hospitales de atención a largo plazo. • Busque sitios web y números de teléfono útiles. También puede visitar el sitio web www.Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de MCS Classicare Hero (HMO). Para presentar una queja ante Medicare, consulte www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa del gobierno con asesores capacitados en todos los estados, que ofrece ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare. En Puerto Rico, el SHIP se llama Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud.

Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud es un programa estatal independiente (que no tiene relación con ninguna empresa de seguros ni plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud pueden ayudarlo a que entienda sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre la atención médica o el tratamiento médico y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud también pueden ayudarlo con preguntas o problemas relacionados con Medicare y ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP de Puerto Rico) – información de contacto

Llame al	1-877-725-4300 (Área Metropolitana) 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Área de Ponce)
TTY	1-787-919-7291 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla.
Escriba a	Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada de Puerto Rico PO BOX 191179 San Juan, PR 00919-1179 shippr@oppea.pr.gov
Sitio web	https://www.oppea.pr.gov/programas-y-servicios

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO)

Una organización designada para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) trabaja para las personas con Medicare en cada estado. Para Puerto Rico, la Organización para la mejora de la calidad se denomina Commence Health.

Commence Health tiene un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a quienes Medicare paga para supervisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Commence Health es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Usted debe comunicarse con Commence Health en cualquiera de estas situaciones:

- Tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió. Ejemplos de inquietudes con la calidad de la atención incluyen recibir la medicación equivocada, pruebas o procedimientos innecesarios o un diagnóstico erróneo.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cobertura de atención médica a domicilio, servicios en centros de atención de enfermería especializada o servicios en centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) finaliza demasiado pronto.

Commence Health (Organización para la mejora de la calidad de Puerto Rico) – información de contacto	
Llame al	787-520-5743 1-855-236-2423 (fax) Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. sábado, domingo y días festivos de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. Mensajes de voz disponible las 24 horas.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	BFCC-QIO Program Commence Health PO Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
Sitio web	https://www.livantaqio.cms.gov/en

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 5 Seguro Social

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

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

Seguro Social: información de contacto

Llame al	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas.
TTY	1-800-325-0778 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sitio web	www.SSA.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también son elegibles para ser beneficiarios de Medicaid. Los programas que se ofrecen a través de Medicaid ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como sus primas de Medicare.

Para obtener más información sobre Medicaid y los programas de ahorro de Medicare, comuníquese con el Departamento de Salud de Puerto Rico - Programa Medicaid.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Departamento de Salud de Puerto Rico - Programa Medicaid – información de contacto	
Llame al	787-641-4224 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
TTY/TDD	1-787-625-6955 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla.
Escriba a	Programa Medicaid, Departamento de Salud de Puerto Rico P.O. Box 70184 San Juan, PR 00936-8184 prmedicaid@salud.pr.gov
Sitio web	https://www.medicaid.pr.gov/

SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta

El sitio web de Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs>) proporciona información sobre cómo reducir los costos de sus medicamentos con receta. Los programas a continuación pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

En Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Guam, las Islas Marianas del Norte y Samoa Americana existen programas que ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de Medicare. Los programas en estas áreas pueden variar. Comuníquese con la oficina de Asistencia Médica (Medicaid) local para conocer más sobre sus normas (los números de teléfono se encuentran en la Sección 6 de este capítulo). O llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y diga “Medicaid” para obtener más información. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede visitar www.Medicare.gov para obtener más información.

¿Qué ocurre si tiene “Ayuda adicional” y cobertura del Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP)?

El Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a que las personas elegibles para el ADAP que tienen VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que también están en el formulario del ADAP califican para la asistencia con los costos compartidos para medicamentos con receta a través del Programa de asistencia de seguro médico (Health Insurance

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Assistance Program, HIAP) - Programa Ryan White Parte B / ADAP - Departamento de Salud de Puerto Rico.

Nota: Para ser elegible para el ADAP que funciona en su Estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluso comprobante de residencia en el Estado y estado del VIH, comprobante de bajos ingresos según lo establece el Estado, y estado de no asegurado/con seguro insuficiente. Si cambia de planes, notifique a su trabajador de inscripción en el ADAP local de manera que usted pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, medicamentos cubiertos o sobre cómo inscribirse en el programa, llame al 787-765-2929, exts. 5103, 5136, o 5137.

El Plan de Pago de Recetas Médicas de Medicare

El Plan de Pago de Recetas Médicas de Medicare es una opción de pago que funciona con su cobertura actual de medicamentos y que puede ayudarle a administrar los gastos de bolsillo de los medicamentos cubiertos por nuestro plan repartiéndolos en **pagos mensuales que varían a lo largo del año calendario** (enero a diciembre). Cualquier persona con un plan de medicamentos de Medicare, o un plan de salud de Medicare con cobertura de medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura de medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarle a gestionar sus gastos, pero no le ahorra dinero ni reduce el costo de sus medicamentos. Si participa en el Plan de Pago de Recetas Médicas Medicare y permanece en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente para 2026.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) o visite www.Medicare.gov.

Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare: información de contacto	
LLAME A	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare: información de contacto**

	Departamento de Farmacia PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios

La Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board) es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si recibe sus beneficios de Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, es importante que les comunique si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Junta de jubilación para ferroviarios: información de contacto

LLAME AL	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si presiona “0,” podrá hablar con un representante de la Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board, 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 tener acceso a la línea de ayuda automatizada e información grabada de la RRB las 24 horas del día, incluso los fines de semana y días feriados.
TTY	1-312-751-4701 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
SITIO WEB	https://RRB.gov

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 9 Si usted tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja doméstica) obtiene beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o del de su cónyuge o pareja doméstica) como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador o sindicato o a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica). Usted puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas acerca de su cobertura de Medicare conforme a este plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Si tiene otra cobertura para medicamentos a través de su empleador o grupo de jubilados (o del de su cónyuge o pareja doméstica), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarlo a comprender cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos en relación con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:

Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar nuestro plan para obtener su atención médica cubierta. Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica cubre nuestro plan y cuánto pagará cuando reciba atención, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Sección 1.1 Proveedores de la red y servicios cubiertos

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de la salud licenciados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término "proveedores" también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y el monto de su costo compartido como pago completo. Hemos acordado con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan de manera directa por la atención que le brindan. Cuando consulta a un proveedor de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros de equipos y los medicamentos con receta que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la Tabla de beneficios del Capítulo 4. Los servicios cubiertos para medicamentos con receta se describe en el Capítulo 5.

Sección 1.2 Normas básicas para obtener su atención médica cubierta por nuestro plan

Como un plan de salud de Medicare, MCS Classicare Hero (HMO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y seguir las normas de cobertura de Medicare Original.

MCS Classicare Hero (HMO) cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- **La atención que reciba está incluida en la Tabla de beneficios médicos de nuestro plan** en el Capítulo 4.
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos, son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- **Tenga un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red que brinde y supervise su atención médica.** Como miembro del plan, debe elegir a un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1).
- **Debe recibir atención de un proveedor de la red** (consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad de los servicios prestados. *Existen tres excepciones:*
 - El plan cubre los servicios de atención de emergencia o de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y ver qué significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3.
 - Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, pero no hay especialistas en nuestra red que proporcionen esa atención, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red por el mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. Antes de recibir cuidado, contacte al plan para saber si el servicio requiere coordinación o preautorización. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para más información sobre cómo obtener autorización para consultar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor para este servicio no esté temporalmente disponible o no se pueda acceder a él. El costo compartido que paga al plan por diálisis nunca puede exceder el costo compartido de Medicare Original. Si se encuentra fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor que está fuera de la red del plan, su costo compartido no puede exceder el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de diálisis dentro de la red no está disponible temporalmente y usted elige obtener servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido de la diálisis puede ser mayor.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica

Sección 2.1 Usted debe elegir a un Proveedor de atención primaria (PCP) para que le brinde atención médica y la supervise**¿Qué es un PCP y qué hace el PCP por usted?**

Cuando usted se convierte en miembro de nuestro plan, debe escoger a un proveedor del plan para que sea su médico de cuidados primarios. Un médico de cuidados primarios (PCP, por sus siglas en inglés) es un proveedor participante con las licencias necesarias para practicar la medicina en Puerto Rico, quien provee evaluación, tratamiento y la coordinación de servicios médicamente necesarios para el paciente.

¿Qué tipos de proveedores puede ser un PCP?

Usted puede escoger su PCP entre los siguientes médicos:

- Médico generalista
- Médico de familia
- Médico de medicina interna
- Geriatra (si usted tiene 60 años o más)

El rol del PCP en nuestro plan

Su PCP es responsable de proveer evaluación, tratamiento y coordinación de servicios médicamente necesarios para su cuidado de salud. Su PCP puede ayudarle a seleccionar un especialista de la red y darle seguimiento luego de cualquier visita al especialista. Su PCP también es responsable de completar el cuestionario de la Evaluación Comprensiva de Salud Anual (CHRA, por sus siglas en inglés). En este cuestionario, su PCP detalla todos los asuntos relacionados a su salud, incluyendo el examen físico realizado, la evaluación completa de sus condiciones, su historial médico, revisión de medicamentos recetados, cuidado preventivo, entre otras. Esta evaluación ayudará al PCP a determinar las opciones de tratamiento adecuadas para usted.

¿Cuál es el rol del PCP en la coordinación de servicios cubiertos?

Su PCP es responsable de coordinar los servicios necesarios para el cuidado de su salud. Su PCP coordinará todo su cuidado preventivo y determinará cuándo usted necesitará tratamiento especializado. Usted no necesita un referido de su PCP para ver a especialistas de la red.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

¿Cuál es el rol del PCP en la toma de decisiones sobre una preautorización o la obtención de la misma, si aplica?

Su PCP también puede coordinar ciertos servicios cubiertos para usted. Para algunos tipos de servicios, su PCP podrá necesitar obtener la aprobación previa de nuestro plan (a esto se le llama obtener una “preautorización”). Su PCP, el especialista o usted pueden comunicarse con nuestro Servicios para los miembros en caso de necesitar una preautorización. Hay algunos servicios que deben ser coordinados a través del plan, como diálisis renal cuando viaja fuera de Puerto Rico (vea la sección 2.2).

¿Cómo elige al PCP?

Usted debe utilizar su *Directorio de proveedores y farmacias* para escoger a su PCP al momento de afiliarse a nuestro plan. El directorio incluye un listado de los proveedores disponibles. Una vez que escoja a su PCP, la tarjeta de identificación de miembro que recibirá mostrará su nombre.

Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, también existe la posibilidad de que el PCP deje de estar en la red de proveedores del plan, en cuyo caso usted deberá elegir a un nuevo PCP. Cambiar su PCP no afectará los servicios que recibe de especialistas de la red y otros profesionales de la salud que usted puede usar.

Para cambiar su PCP, llame a nuestro Servicios para los miembros al número de teléfono que aparece en la contraportada de este folleto. Cuando llame, asegúrese de decirle al representante de nuestro Servicios para los miembros si está visitando especialistas o recibiendo otros servicios cubiertos que necesitan la aprobación de su PCP. El representante de nuestro Servicios para los miembros se asegurará de que usted pueda continuar con el cuidado especializado y otros servicios que ha estado recibiendo al cambiar su PCP. Su expediente se actualizará y el cambio será efectivo el día 1ro del mes siguiente. En ciertos casos, usted puede solicitar que cambiemos su PCP de manera expedita. Además, puede solicitar el cambio visitando cualquiera de nuestros Centros de Servicio.

Cuando un PCP que usted está visitando deja de formar parte de nuestra red, usted debe escoger otro PCP dentro de la red de proveedores participantes. Si su PCP deja nuestro plan, se lo haremos saber y le ayudaremos a escoger otro PCP para que pueda seguir recibiendo los servicios cubiertos.

Cuidado en el periodo de transición: Si el contrato de su proveedor es terminado o cancelado, el plan le notificará dentro de 30 días calendario antes de la fecha de terminación. Usted puede continuar recibiendo los beneficios del mismo proveedor durante un período de 90 días de transición, a partir de la fecha de terminación o la fecha en la que el proveedor canceló su contrato. Ciertas excepciones pueden aplicar.

Sección 2.2 Atención médica que puede recibir sin una remisión de su PCP

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

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- Atención médica de rutina de la mujer, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de detección (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos siempre y cuando se atiendan con un proveedor de la red
- Vacunas antigripales, vacunas contra la COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y la neumonía siempre y cuando se atiendan con un proveedor de la red
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red
- Los servicios cubiertos por un plan que se necesitan con urgencia son aquellos que requieren atención médica inmediata (pero que no es una emergencia) si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, dado el momento, el lugar y las circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las visitas de rutina a proveedores que sean médicamente necesarias (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está fuera del área de servicio de nuestro plan temporalmente. Si es posible, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios TTY deben llamar al 1-866-627-8182) antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio.

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

El especialista es un médico que brinda servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo. Hay muchos tipos de especialistas. A continuación, le damos algunos ejemplos:

- Oncólogos tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Cardiólogos tratan a los pacientes que tienen afecciones cardíacas.
- Ortopedistas tratan a los pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.

¿Cuál es el rol del PCP (si alguno) en referir a los miembros a especialistas y otros proveedores?

Como miembro de nuestro plan, usted puede visitar cualquier especialista de nuestra red sin referido.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

Por favor note: Cambiar de PCP no afectará los servicios que usted recibe de especialistas y otros profesionales aliados de la salud que usted pueda utilizar.

Algunos servicios requieren preautorización (PA) del plan

Hay ciertos servicios que requieren preautorización de su plan. Los beneficios que requieren preautorización se mencionan en el Sección 2 del Capítulo 4 de este folleto.

Cómo solicitar una preautorización

Usted o su proveedor nos puede enviar una solicitud de preautorización vía fax al 787-622-2434 o al 787-620-1336, acompañada de la siguiente información:

- Orden médica escrita incluyendo:
 - Nombre del afiliado
 - Número de contrato del afiliado
 - Fecha de emisión de la orden
 - Código del diagnóstico en ICD-10 y/o descripción
 - Código de servicio o procedimiento requerido
 - Nombre del proveedor que ordena el servicio
 - Número de teléfono del proveedor que ordena el servicio
 - Número de fax del proveedor que ordena el servicio
 - Firma, número de licencia y/o Identificador de Proveedor Nacional (NPI, por sus siglas en inglés)
- Información clínica o una declaración del médico que justifique la necesidad del servicio clínico; tal como:
 - Señales y síntomas
 - Estudios y resultados de los laboratorios previos o actuales relacionados o relevantes al diagnóstico y servicio
 - Tratamiento previo relacionado o relevante al diagnóstico
 - Consultas de especialistas y/o notas de progreso relacionado con el diagnóstico
 - Por favor note: Cambiar de PCP no afectará los servicios que usted recibe de especialistas y otros profesionales aliados de la salud que usted pueda utilizar.
 - Las guías clínicas utilizadas para las evaluaciones de solicitudes de preautorizaciones están disponibles a través de nuestra página web www.mcsclassicare.com

Cuando un especialista u otro proveedor de la red dejan de participar en el plan

Podemos realizar cambios en los hospitales, los médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de la red de nuestro plan durante el año. Si su médico o especialista deja de estar en nuestro plan, usted tiene estos derechos y protecciones:

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará el plan para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.
 - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja de estar en nuestro plan, le notificaremos si ha visitado a ese proveedor en los últimos 3 años.
 - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si está asignado al proveedor, actualmente recibe atención de este o lo ha visitado en los últimos 3 meses.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red para que reciba atención continua.
- Si está recibiendo terapias o tratamientos médicos con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar continuar con los tratamientos o las terapias médicamente necesarios. Trabajaremos con usted para que pueda seguir recibiendo atención.
- Le proporcionaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción a su disposición y las opciones que tenga para cambiar de plan.
- Cuando un proveedor de la red o un beneficio no están disponibles o son inadecuados para satisfacer sus necesidades médicas, coordinaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores con el costo compartido de la red. Puede requerir preautorización.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no está siendo administrada de manera apropiada, tiene derecho a presentar una queja de calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO), un reclamo de calidad de la atención de nuestro plan, o ambas opciones (consulte el Capítulo 9).

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

Usted tiene que recibir todos sus servicios de cuidado a través de proveedores de nuestra red. En algunas circunstancias, usted puede obtener servicios de proveedores fuera de la red, por ejemplo, durante una emergencia. Hay circunstancias especiales donde usted puede obtener servicios de proveedores fuera de la red:

- Cuando reciba atención de emergencia o servicios de urgencia fuera del área de servicio (vea la Sección 3 en este capítulo).

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- Cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan y tiene que recibir servicios de diálisis renal (debe recibir el servicio en un centro de diálisis certificado de Medicare)
- Si necesita atención médica que Medicare requiere que nuestro plan cubra y no hay proveedores en nuestra red que provean el servicio, usted puede obtenerlo de un proveedor fuera de la red. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si hubiese obtenido el cuidado de un proveedor de la red. Antes de buscar atención fuera de la red, usted debe:
 - Asegurarse de que el proveedor es elegible para participar en Medicare. Si escoge un proveedor que no es elegible, usted será responsable del costo total del servicio;
 - Obtener autorización del plan antes de recibir atención del proveedor fuera de la red;
 - Asegurarse de que su Proveedor de cuidado primario coordine los servicios con MCS Classicare Hero (HMO) y el proveedor fuera de la red para obtener la autorización de los servicios.

Tenga en cuenta que: Los medicamentos de la Parte D no serán cubiertos si son recetados por médicos u otros proveedores que están excluidos de participar del programa Medicare o quienes no tengan un registro válido de exclusión voluntaria de Medicare.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en caso de una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre

Sección 3.1 Obtener atención en caso de una emergencia médica

Una **emergencia médica** ocurre cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida del feto), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que empeora rápidamente.

Si usted tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Llame a una ambulancia si la necesita. No necesita obtener primero la aprobación o una remisión de su proveedor de atención primaria (PCP). No necesita usar un médico de la red. Usted puede obtener cuidado médico de emergencia o cuidado urgente cubiertos a través del beneficio de la Cubierta Mundial, cuando se encuentre temporalmente fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Para más información sobre las reglas del plan, por favor refiérase a Cuidado de emergencia y Servicios de urgencia necesarios, en la Tabla de beneficios del Capítulo 4.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de avisar al plan acerca de la emergencia.**
Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona deberán llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente, en un plazo de 48 horas. Puede llamar a nuestro Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Servicios cubiertos en una emergencia médica

El plan cubre los servicios de ambulancia en los casos en los que ir a la sala de emergencias de alguna otra manera podría poner en peligro su salud. También cubrimos los servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le brindan atención de emergencia determinarán en qué momento se estabiliza la afección y cuando finaliza la emergencia médica.

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y hagan planes para que reciba atención adicional. Nuestro plan cubre su atención de seguimiento.

Si recibe atención de emergencia por parte de proveedores fuera de la red, trataremos de que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su afección y las circunstancias lo permitan.

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

Algunas veces, puede ser difícil darse cuenta si está ante una emergencia médica. Por ejemplo, podría acudir a la atención de emergencia (porque considera que su salud está en grave peligro) y encontrarse con que el médico le dice que no se trataba de una emergencia médica. Si resulta ser que no se trataba de una emergencia, cubriremos la atención que reciba, siempre y cuando haya pensado, dentro de lo razonable, que su salud estaba en grave peligro.

Sin embargo, una vez que el médico haya determinado que no era una emergencia, cubriremos la atención médica adicional solo si la recibe de alguna de estas 2 formas:

- Acude a un proveedor de la red para obtener atención adicional, o
- La atención adicional que recibe se considera atención de urgencia y usted sigue las normas descritas a continuación para obtenerla.

Sección 3.2 Obtenga atención cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero que no es una emergencia) es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, dado el momento, el lugar y las circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las visitas de rutina a proveedores que sean médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.

Si usted tiene una situación de urgencia, puede solicitar servicio con uno de los siguientes programas que forman parte de su cubierta:

- MCS medilíneaMD llamando al 1-833-275-6276 ó 1-844-981-1499 (TTY). MCS medilíneaMD es la plataforma de telemedicina para servicios de urgencias incluida en su cubierta. El beneficio le permite recibir servicios de urgencias sin necesidad de visitar una sala de emergencia o un centro de urgencias. El servicio de MCS medilíneaMD es ofrecido por médicos primarios 24 horas al día, los 7 días de la semana para atender a los afiliados a través de una llamada o videollamada. Para más información sobre este servicio, por favor refiérase al beneficio de Tecnologías de Acceso Remoto en el Capítulo 4.
- MCS Medilínea llamando al 1-866-727-6271. MCS Medilínea es un servicio telefónico gratuito de consultoría atendido por enfermeras graduadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este personal de enfermería es respaldado por médicos y personal clínico especializado. Para más información sobre este servicio, por favor refiérase a nuestros Programas educativos para la salud y el bienestar en el Capítulo 4.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y urgencia en todo el mundo, fuera de los Estados Unidos y sus territorios en las siguientes circunstancias: cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida, un miembro o la función de un miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición médica que se agrava rápidamente.

Sección 3.3 Obtenga atención durante un desastre

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

Visite www.mcsclassicare.com para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, nuestro plan le permitirá recibir atención de proveedores fuera de la red al costo compartido de dentro de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, es posible que pueda surtir sus recetas en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

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

Si pagó más que el costo compartido de nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.1 Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total

MCS Classicare Hero (HMO) cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o servicios obtenidos fuera de la red sin autorización, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación para los beneficios, usted también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Los costos que pague por esos beneficios, cuyo límite sea alcanzado, no contarán para su máximo de bolsillo. Por ejemplo: si tiene un máximo de beneficio de \$1,000 para servicios quiroprácticos durante un año de contrato y ha alcanzado el máximo del plan (\$1,000), entonces, tendrá que pagar los próximos servicios quiroprácticos que quiera recibir. El costo total que pague por estos servicios adicionales no contará para su máximo de bolsillo.

SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica

Sección 5.1 Qué es un estudio de investigación clínica

Un estudio de investigación clínica (también denominado ensayo clínico) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original pagará la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Si nos dice que participa en un ensayo clínico calificado, solo es responsable del costo compartido de dentro de la red por los servicios en ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto del costo compartido de Medicare Original, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido de dentro de la red. Deberá proporcionar documentación que nos muestre cuánto pagó.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no necesita informarnos ni obtener aprobación nuestra o de su PCP. Los proveedores que le brinden atención como parte del estudio de investigación clínica no necesitan ser parte de la red de nuestro plan (esto no aplica a los beneficios cubiertos que requieren un estudio clínico o un registro para evaluar el beneficio, incluidos determinados beneficios que requieren Determinaciones de Cobertura Nacional para Cobertura con Desarrollo de Evidencia (National Coverage Determinations with Coverage with Evidence Development, NCD-CED) y estudios con exención de dispositivos de investigación (Investigational Device Exemption, IDE). Estos beneficios podrían estar sujetos a autorización previa y otras normas del plan).

A la vez que no es necesario que usted obtenga el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos notifique por adelantado cuando elija participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

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

Sección 5.2 Quién paga por los servicios en un estudio de investigación clínica

Una vez que se inscriba en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare Original cubrirá los artículos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio, incluidos:

- Habitación y comida en un hospital que Medicare pagaría incluso si no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- El tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones que sean consecuencia de la nueva atención.

Después de que Medicare pague su parte del costo por estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y su costo compartido de dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que recibe como parte del estudio igual que si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar documentación que muestre cuánto pagó del costo compartido. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pagos.

Ejemplo de cómo funciona el costo compartido en un ensayo clínico: Supongamos que, como parte del estudio de investigación, le hacen un análisis de laboratorio que cuesta \$100. También supongamos que la parte que le corresponde de los costos de este análisis es \$20 a través de Medicare Original, pero el análisis costaría \$10 a través de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría los \$20 de copago requeridos por Medicare Original. Luego notificaría a nuestro plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y enviaría documentación, (como una factura del proveedor) a nuestro plan. El plan entonces le

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto por el análisis es \$10, que es el mismo monto que pagaría conforme a los beneficios de nuestro plan.

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

- Por lo general, Medicare no pagará los nuevos artículos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubriera dicho artículo o servicio incluso si usted no participara en un estudio.
- Los artículos o servicios que se proporcionen solo para recopilar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT) mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección médica normalmente solo requiriese una tomografía computarizada.
- Los artículos y servicios que brindan los patrocinadores de la investigación que son gratuitos para las personas en el ensayo.

Obtenga más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica

Obtenga más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica en la publicación de Medicare y de Estudios de Investigación Clínica de Medicare, disponible en www.Medicare.gov/sites/default/files/2019-09/02226-medicare-and-clinical-research-studies.pdf. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

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

Sección 6.1 Una institución religiosa de atención sanitaria no médica

Una institución religiosa de atención sanitaria no médica es un centro que provee atención para una afección que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas del miembro, cubrimos la atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica. Este beneficio se brinda solo para los servicios para pacientes internados de la Parte A (servicios de atención no médica).

Sección 6.2 Cómo recibir atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica

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

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

- La atención o el tratamiento médicos **no exceptuados** corresponden a la atención o el tratamiento médicos *voluntarios* y que *no son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.
- La atención o el tratamiento médicos **exceptuados** corresponden a la atención o el tratamiento médicos que *no* son voluntarios o que *son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.

Para que el plan cubra estos servicios, la atención que reciba en una institución religiosa de atención sanitaria no médica debe cumplir con las siguientes condiciones:

- La institución que brinde atención debe estar certificada por Medicare.
- Nuestro plan sólo cubre aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención para pacientes internados en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada.
 - – y – usted debe obtener la aprobación del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro porque, de lo contrario, su estadía no estará cubierta.

La cobertura para el beneficio de Atención hospitalaria para pacientes internados en este plan es ilimitada. Por favor, refiérase a la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 para más información.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

Sección 7.1 No será propietario de algunos de los equipos médicos duraderos después de haber realizado cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan

El equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) incluye artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital recetadas por un proveedor para que los miembros los usen en el hogar. El miembro siempre posee ciertos artículos de DME, como dispositivos protésicos. Otros tipos de DME que usted debe alquilar.

En Medicare Original, quienes alquilan ciertos tipos de DME tienen posesión del equipo después de pagar los copagos del artículo durante 13 meses. **Como miembro de MCS Classicare Hero (HMO), usted no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan.** No tendrá la posesión, incluso si ha realizado hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME en Medicare Original antes de ingresar a nuestro plan.

Capítulo 3 Utilizando el plan para obtener servicios médicos

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

Si no obtuvo la propiedad del equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que cambie a Medicare Original a fin de adquirir la propiedad del artículo DME. Los pagos que realizó mientras estaba inscrito en nuestro plan no cuentan para estos 13 pagos.

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

Ejemplo 2: Hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se unió a nuestro plan. No obtuvo en propiedad el artículo mientras estaba en nuestro plan. Luego regresa a Medicare Original. Tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos para poseer el artículo una vez que ingrese de nuevo a Medicare Original. Cualquier pago que ya haya hecho (ya sea a nuestro plan o a Medicare Original) no se toma en cuenta.

Sección 7.2 Normas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

Si reúne los requisitos para recibir cobertura para el equipo de oxígeno de Medicare, MCS Classicare Hero (HMO) cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipo de oxígeno
- Entrega de oxígeno y contenidos de oxígeno
- Tubos y accesorios de oxígeno afines para suministrar oxígeno y contenidos de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones del equipo de oxígeno

Si se va de MCS Classicare Hero (HMO) o ya no necesita médicamente el equipo de oxígeno, entonces debe devolver el equipo de oxígeno.

¿Qué sucede si deja nuestro plan y vuelve a Medicare Original?

Medicare Original requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante 5 años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Durante los 24 meses restantes, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago por el oxígeno). Después de cinco años, puede optar por permanecer en la misma compañía o irse a otra compañía. En este punto, el ciclo de 5 años comienza nuevamente, incluso si permanece en la misma compañía, lo que requiere que pague de nuevo copagos durante los primeros 36 meses. Si se une a nuestro plan o lo deja, el ciclo de 5 años comienza de nuevo.

CAPÍTULO 4:

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

SECCIÓN 1 Entendiendo sus costos de bolsillo por los servicios cubiertos

La Tabla de beneficios médicos enumera los servicios cubiertos y detalla cuánto paga por cada servicio cubierto como miembro de MCS Classicare Hero (HMO). Esta sección también ofrece información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y explica los límites para ciertos servicios.

Sección 1.1 Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos

Los tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos incluyen:

- **Copago** es un monto fijo que paga cada vez que recibe algún servicio médico. El copago se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre sus copagos).
- **Coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de cierto servicio médico. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que reúne los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) nunca debe pagar deducibles, copagos ni coseguros. Si está en uno de estos programas, asegúrese de mostrar su comprobante de elegibilidad de Medicaid o QMB a su proveedor.

Sección 1.2 ¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Los planes Medicare Advantage tienen un límite en cuanto al monto total que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Este límite se denomina el monto máximo que paga de su bolsillo por servicios médicos (maximum out-of-pocket, MOOP). **Para el año calendario 2026 el monto MOOP es de \$3,400.**

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

Los montos que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red cuentan para el monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. En adición, las cantidades que pague por algunos servicios no se tendrán en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Estos beneficios se marcan con el siguiente signo(†) en la Tabla de Beneficios médicos. Si llega al monto máximo que paga de su bolsillo de \$3,400, no deberá pagar costos de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la Parte B).

Sección 1.3 No se les permite a los proveedores facturarle los saldos a usted

Como miembro de MCS Classicare Hero (HMO), usted tiene una protección importante porque solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden cobrarle cargos adicionales por separado, lo que se denomina **facturación de saldos**. Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona la protección contra facturación de saldos:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que consulte:
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (esto quedó estipulado en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - Si obtiene servicios cubiertos 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. (Nuestro plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando usted tiene una remisión o en el caso de servicios de urgencia o emergencias).
 - Si obtiene servicios cubiertos 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. (Nuestro plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando usted tiene una remisión o en el caso de servicios de urgencia o emergencias fuera del área de servicio).
- Si considera que un proveedor le facturó el saldo, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al (1-866-627-8182).

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

SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos le indica sus beneficios y costos médicos

En las siguientes páginas, la Tabla de beneficios médicos enumera los servicios que MCS Classicare Hero (HMO) cubre y lo que usted paga de su bolsillo por cada servicio (la cobertura para medicamentos de la Parte D está en el Capítulo 5). Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos:

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Para los nuevos inscritos, su plan de atención coordinada de Medicare Advantage (MA) debe brindar un período de transición de 90 días como mínimo, durante el cual el nuevo plan MA no puede requerir autorización previa para ningún curso activo de tratamiento, incluso si el curso de tratamiento fue para un servicio que inició con un proveedor fuera de la red.
- Recibe su atención de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red, a menos que se trate de atención de emergencia o de urgencia, o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya dado una remisión. Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad de los servicios prestados.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) que brinda y supervisa su atención.
- Algunos servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si el médico u otros proveedores de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa). Los servicios cubiertos que necesitan aprobación por adelantado están marcados en cursiva en la Tabla de beneficios médicos.
- Si su plan de atención coordinada proporciona aprobación a una solicitud de autorización previa para un tratamiento, la aprobación debe ser válida por la duración que corresponda a lo médicamente razonable y necesario con el fin de evitar interrupciones en la atención de acuerdo con los requisitos de cobertura aplicables, su historial médico y la recomendación del proveedor de tratamiento.

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su manual *Medicare & You 2026 (Medicare y Usted 2026)*).

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

También puede consultarlo en línea en www.Medicare.gov o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

- Para los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, nosotros también cubrimos esos servicios sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también se le trata o controla por una afección existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, un copago puede aplicar por la atención que recibió por la afección existente.
- Si Medicare agrega cobertura para algún nuevo servicio durante el año 2026, ya sea Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

Información importante sobre beneficios para personas inscritas con cualquier afección crónica

- Si se le diagnostica alguna de la(s) siguiente(s) condición(es) crónica(s) identificada(s) a continuación y cumple con ciertos criterios, puede ser elegible para beneficios complementarios especiales para quienes tienen enfermedades crónicas.
 - Trastorno por consumo crónico de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias (TCS, SUDs, por sus siglas en inglés);
 - Trastornos de autoinmunidad;
 - Cáncer;
 - Trastornos cardiovasculares;
 - Insuficiencia cardíaca crónica;
 - Demencia;
 - Diabetes mellitus;
 - Trastornos hematológicos graves;
 - VIH/SIDA;
 - Trastornos del pulmón crónicos;
 - Enfermedades de salud mental crónicas e incapacitantes;
 - Trastorno neurológico;
 - Accidentes cerebrovasculares;
 - Anemia crónica;
 - Hipertensión crónica;
 - Trastorno cerebrovascular;
 - Malnutrición crónica;
 - Enfermedad renal crónica (ERC, CKD, por sus siglas en inglés);
 - Úlcera crónica sin presión;
 - Condiciones asociadas con el deterioro cognitivo;
 - Condiciones con desafíos funcionales;
 - Condiciones crónicas que afectan la visión, la audición (sordera), el gusto, el tacto y el olfato;

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

- Condiciones que requieren servicios continuos de terapia para que las personas mantengan o retengan el funcionamiento;
- Inmunodeficiencia y trastornos inmunosupresores;
- Enfermedad gastrointestinal crónica;
- Postrasplante de órganos;
- Sobrepeso, obesidad y síndrome metabólico.

Afiliados nuevos: Usted debe tener una de las condiciones antes mencionadas, también debe tener un alto riesgo de hospitalización u otros resultados adversos para la salud; y debe requerir coordinación de cuidados intensivos. Corroboraremos su condición y validaremos su elegibilidad. Recuerde que usted debe mantenerse como miembro del plan y cumplir con todos los criterios de elegibilidad antes mencionados para continuar siendo elegible a estos beneficios. **Si usted es un afiliado actual,** se confirmará su condición y los criterios de elegibilidad con la información que tenemos en nuestro sistema que lo hacen elegible. Llame al plan si tiene preguntas.

- Para obtener más detalles, vaya a la fila titulada *Beneficios complementarios especiales para quienes tienen enfermedades crónicas* en la Tabla de beneficios médicos a continuación.
- Contáctenos para averiguar exactamente para qué beneficios puede ser elegible.

 Esta manzana muestra los servicios preventivos en la Tabla de Beneficios Médicos.

Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
NOTAS: • <i>El costo compartido se basa en el servicio recibido y en el lugar donde se realiza. Puede aplicarse un costo compartido adicional cuando se prestan otros servicios.</i> • [†] = <i>El costo compartido no se tiene en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Consulte la Sección 1.2 de este capítulo.</i> • <i>Leyenda de la columna titulada: “Lo que usted paga”: \$ (copago), % (coseguro). Consulte el Capítulo 12 (Definiciones de palabras importantes).</i>	
 Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su médico, asistente médico, enfermero con práctica médica o especialista en enfermería clínica.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda Los servicios cubiertos incluyen: Se cubren hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias: A los fines de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos: • dura 12 semanas o más; • no es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.); • no está relacionado con una cirugía; y • no está relacionado con un embarazo. Se cubrirán 8 sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura por año. El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora. Requisitos del proveedor: Los médicos (como se define en la sección 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social (la Ley)) pueden brindar acupuntura de conformidad con los requisitos estatales vigentes. Los asistentes médicos (Physician Assistants, PA), enfermeros con práctica médica (Nurse Practitioners, NP)/especialistas en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialists, CNS) (como se identificó en la sección 1861(aa) (5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden brindar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales vigentes y tienen: • una maestría o doctorado en Acupuntura o en Medicina Oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y • Una licencia vigente, completa, activa y sin restricciones para la práctica de acupuntura en un estado, territorio o	\$0 copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda - continuación Mancomunidad (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. El personal auxiliar que brinda acupuntura debe estar debidamente supervisado por un médico, PA o NP/CNS según lo requieren nuestras reglamentaciones en las secciones §§ 410.26 y 410.27 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR). Servicios de acupuntura adicionales Servicios adicionales de Acupuntura – sin necesidad de un diagnóstico – están limitados a 6 visita(s) cada año. Estos servicios deben ser ofrecidos por proveedores de la red. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	\$0 de copago[†]
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o que no sea de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención si se trata de un miembro cuya afección es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por nuestro plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.	\$0 de copago por cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Consulta anual de bienestar Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Está cubierta una vez cada 12 meses. Nota: Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> . Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta de <i>Bienvenido a Medicare</i> para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita anual de bienestar.
 Medición de la masa ósea Para las personas calificadas (en general, son quienes corren riesgo de perder masa ósea o de presentar osteoporosis), los siguientes servicios se cubren una vez cada 24 meses o con más frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte del médico.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.
 Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen: • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años • Una mamografía de detección cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses	No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.
Servicios de rehabilitación cardíaca Programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento que están	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de rehabilitación cardíaca - continuación cubiertos para miembros que cumplen con determinadas condiciones y tienen una orden del médico. Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.	<i>Puede requerirse una autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
 Consulta para reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares) Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo sano.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.
 Pruebas para detectar enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	No requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.
 Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos están cubiertos una vez cada 24 meses • Si corre alto riesgo de cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha obtenido un	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina - continuación resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses	
Servicios de quiropráctica Los servicios cubiertos incluyen: • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxación Atención quiropráctica de rutina Se limita a 6 visita(s) de rutina no-cubiertas por Medicare cada año (para otros diagnósticos no cubiertos por Medicare). Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	\$20 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$20 de copago [†]
Servicios de manejo y tratamiento del dolor crónico Servicios mensuales cubiertos para personas que viven con dolor crónico (dolor persistente o recurrente que dura más de 3 meses). Los servicios pueden incluir evaluación del dolor, manejo de medicamentos y coordinación y planificación de la atención.	El costo compartido de este servicio varía según los servicios individuales brindados durante el tratamiento. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
 Prueba de detección de cáncer colorrectal Están cubiertas las siguientes pruebas de detección: • La colonoscopia no tiene límite de edad mínimo ni máximo y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez	No se requieren coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de cáncer colorrectal cubiertas por Medicare. Si su médico encuentra y retira un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o sigmoidoscopia

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer colorrectal - continuación cada 24 meses para los pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa. • Colonografía por tomografía computarizada para pacientes de 45 años o más que no tienen alto riesgo de cáncer colorrectal y está cubierta cuando hayan transcurrido al menos 59 meses desde el mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o 47 meses desde el mes en que se realizó la última sigmoidoscopia flexible o colonoscopia de detección. En el caso de pacientes que tienen alto riesgo de cáncer colorrectal, se puede realizar el pago de una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada al menos 23 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o la última colonoscopia de detección. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no tienen alto riesgo después de que el paciente recibió una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para los pacientes de alto riesgo a partir de la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. • Análisis de sangre oculta en materia fecal para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. • ADN de múltiples objetivos en heces para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Análisis de biomarcador en sangre para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal con heces no invasiva cubierta por Medicare dé un resultado positivo.	flexible, la prueba de detección se convierte en una prueba de diagnóstico. Se aplica un 15% de coseguro.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- Evaluación periodontal comprensiva, una (1) por año póliza. Limitado al periodoncista. - Evaluación oral limitada - centrada en el problema (Evaluación oral de emergencia) una (1) cada seis (6) meses. Para endodoncistas, aplica una evaluación cuando sea médicamente necesario. Rayos X Dentales[†] - Una (1) serie completa (full mouth) o panorámica cada tres (3) años. Si en el historial del paciente existe evidencia de servicios similares es probable que tenga límite por tiempo. Este beneficio no aplica si hay seis (6) imágenes radiográficas periapicales intraorales en un periodo de un (1) año. - Seis (6) imágenes radiográficas periapicales intraorales por año póliza. Este beneficio será limitado si ya se ha beneficiado de una serie completa intraoral de imágenes radiográficas periapicales o una (1) imagen radiográfica panorámica extraoral. - Un (1) set de imágenes radiográficas de mordida por año póliza. - Tomografía computarizada (TC) dental de haz cónico de ambos arcos, cuando sea médicamente necesario, con vistas que incluyan o no el cráneo, una (1) por año póliza. Otros Servicios Dentales de Diagnóstico[†] - Una (1) prueba de vitalidad de la pulpa por visita, sin tomar en consideración el número de dientes evaluados. Se considerará una prueba de vitalidad cada seis (6) meses, de ser necesario. En el caso de los endodoncistas, aplica hasta cuatro (4) pruebas de vitalidad de la pulpa por visita. Profilaxis (Limpiezas)[†] - Una (1) limpieza oral cada seis (6) meses.	(siempre y cuando sean cubiertos por el plan).

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Tratamiento con Fluoruro[†] • Aplicación tópica de fluoruro, excluyendo barniz, cada seis (6) meses. Este servicio aplica para pacientes hasta que cumplan 19 años de edad.	
Otros Servicios Dentales Preventivos[†] • Sellante de fisura por diente. Este beneficio está limitado a uno (1) por diente de por vida en posteriores permanentes no restaurados, para pacientes de hasta 14 años de edad; solo en superficies oclusales. Estas piezas no pueden haber sido restauradas. Se cubrirán los molares deciduos hasta los 8 años de edad cuando sea médicamente necesario debido a tendencia a caries. Si una restauración se coloca en el mismo diente en menos de seis (6) meses, el sellante se considerará parte del beneficio restaurativo para ese diente. Para el dentista, esto se considera como parte de la misma tarifa del diente restaurado. • Mantenedores de espacio, fijos o removibles, unilaterales o bilaterales (maxilar o mandibular); limitado a uno (1) por arco o por área de por vida para el reemplazo de molares deciduos. • Recementar o readherir mantenedores de espacio; limitado a uno (1) de por vida por mantenedor.	No aplica un máximo de cubierta para servicios preventivos y diagnósticos.
Servicios Restaurativos[†] Servicios Restaurativos Menores[†] • Restauraciones en amalgama o resina compuesta en dientes primarios y permanentes, estarán cubiertos cada veinticuatro (24) meses por diente. Si el dentista necesita rehacer una restauración previa y añadir una superficie, solamente la superficie añadida será cubierta. Las superficies previamente cubiertas serán responsabilidad del paciente.	\$0 de copago por servicios restaurativos, endodoncia, periodoncia, prótesis removibles, servicios de implantes, prótesis fijas, cirugía oral y maxilofacial y servicios generales complementarios. \$3,400 cada año – límite de cubierta del plan para servicios

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- Colocación de restauración directa provisional para dientes con caries profundas está limitado a uno (1) por diente de por vida. - Retención de pines está limitado a un (1) tratamiento por diente cada veinticuatro (24) meses, en adición a la restauración. - Reconstrucción de muñón, incluyendo pines, cuando sea necesario, está limitado a uno (1) por diente cada cinco (5) años. - Poste y muñón, además de la corona está limitado a uno (1) por diente de por vida.	restaurativos, endodoncia, periodoncia, prótesis removibles, servicios de implantes, prótesis fijas, cirugía oral y maxilofacial y servicios generales complementarios no cubiertos por Medicare (pero cubiertos por el plan).
Servicios Restaurativos Mayores: Coronas[†] Los beneficios de coronas individuales están limitados. Si el tratamiento falla y/o se requiere una nueva opción de plan de tratamiento que involucre el diente ya beneficiado, la cobertura total del nuevo tratamiento será responsabilidad del paciente. Si un diente con corona necesita reemplazo, no tendrá ningún beneficio de prótesis fijas o implantes por cinco (5) años luego de la cementación. El diente debe de estar periodontalmente saludable, restaurable y libre de lesiones endodontales. No están cubiertas las coronas ferulizadas, ni coronas fabricadas para consideraciones cosméticas o para corregir anomalías congénitas. *Todas las coronas sobre dientes naturales están limitadas a una (1) por diente cada cinco (5) años. Recementar o readherir coronas está limitado a una (1) por diente de por vida, luego de transcurrir seis (6) meses de la cementación inicial. Coronas – restauraciones individuales solamente[†]	Una vez agotado el máximo anual, los cargos restantes son responsabilidad del miembro. Antes de solicitar o recibir sus servicios dentales, por favor comuníquese con Servicios para los miembros para validar su balance restante disponible para sus servicios dentales cubiertos.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
• Corona de porcelana/cerámica; • Corona de porcelana/metall; • Corona de metall; • Corona de acero inoxidable. Coronas individuales de implantes[†] • Coronas individuales, de implantes apoyadas en soporte o apoyadas directamente sobre el implante (todo metall o porcelana fundida sobre metall noble o metall noble alto o porcelana); están cubiertas una (1) por diente de por vida. *Las coronas relacionadas con implantes están limitadas a una (1) por diente de por vida. Se cubrirán hasta un máximo de tres (3) coronas sobre implantes por afiliado por año póliza. Recementar o readherir coronas está limitado a una (1) por diente de por vida, luego de transcurrir seis (6) meses de la cementación inicial. Si un diente con corona necesita reemplazo, no tendrá ningún beneficio de prótesis fijas o implantes por cinco (5) años luego de la cementación. Si falla y/o una nueva opción de plan de tratamiento que involucra el diente ya beneficiado es requerido, la cobertura total del nuevo tratamiento para el diente ya beneficiado será responsabilidad del paciente. Servicios Endodónticos[†] • Terapia endodóntica (tratamiento de canal) en todos los dientes permanentes está limitado a uno (1) por diente de por vida por cada servicio. • Pulpotomía está limitada a uno (1) por diente de por vida. • El debridamiento pulpar está limitado a uno (1) por diente de por vida.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
• Recubrimiento pulpar directo o indirecto está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Retratamiento endodóntico para dientes previamente tratados endodónticamente que tengan síntomas o presenten una radiolucencia periapical está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Apicectomía (en dientes anteriores, premolares y molares) – y sellado retrógrado, uno (1) por raíz por diente - limitado a uno (1) de por vida. • Apexificación/recalcificación, tres (3) visitas - limitado a uno (1) por diente de por vida. • Amputación de raíz – limitado a una (1) raíz molar de por vida. • Hemisección para dientes molares, una (1) de por vida.	
Servicios de Periodoncia[†] • Gingivectomía o gingivoplastia está limitado a uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses solo para hiperplasia gingival con pérdida mínima de hueso. • Alisado radicular y curetaje está limitado a uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses. • Limpieza gruesa de toda la boca que permita una evaluación comprensiva y la formulación de un diagnóstico está limitado a uno (1) de por vida. • Procedimiento de colgajo gingival está limitado a uno (1) cada tres (3) años por cuadrante. Limitado al periodoncista. Limitado si ya se ha beneficiado por cirugía ósea. • Alargado clínico de corona – tejido duro está limitado a uno (1) por diente de por vida y a uno (1) de estos procedimientos por cuadrante cada doce (12) meses. • Cirugía ósea por cuadrante está limitada a uno (1) de estos procedimientos por cuadrante cada tres (3) años. Limitado	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
al periodoncista. Limitado si ya se ha beneficiado por colgajo gingival. • Injerto de sustitución ósea, diente natural retenido, primer sitio en el cuadrante, está limitado a uno (1) por cuadrante cada tres (3) años. No se debe reportar para un espacio edéntulo o para un área de extracción. Solamente para dientes naturales existentes. Limitado al periodoncista. • Injerto de sustitución ósea, diente natural retenido, cada sitio adicional en el cuadrante, está limitado a uno (1) cada tres (3) años. No se debe reportar para un espacio edéntulo o para un área de extracción. Solamente para dientes naturales existentes. Limitado al periodoncista. • Procedimiento de injerto de tejido blando limitado a uno (1) por cuadrante cada tres (3) años. Limitado al periodoncista. • Mantenimiento periodontal está limitado a uno (1) cada seis (6) meses después de tratamiento periodontal y limitado si se ha beneficiado de una limpieza oral. Limitado al periodoncista. • Colgajo posicionado apicalmente limitado a uno (1) por cuadrante por vida. Servicios de Prostodoncia[†] Aplica una sola categoría entre las siguientes opciones: prótesis removibles o fijas sobre dientes naturales, prótesis removibles o fijas implantoportadas, incluyendo todos sus componentes según las recomendaciones de su dentista y de acuerdo con las reglas y limitaciones de su cubierta. Todos los servicios de prostodoncia requieren un período de adaptación. Los beneficios de prostodoncia incluyen ajustes, según sea necesario, durante los primeros seis (6) meses. El paciente es responsable de comunicarse con el proveedor dental para una evaluación si siente molestias.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Si el tratamiento falla y se solicita un cambio al tratamiento inicial o una alternativa de tratamiento diferente que involucre el diente o arco ya beneficiado es requerido, la cobertura del nuevo tratamiento o del cambio del tratamiento inicial, ambos serán responsabilidad del paciente en su totalidad. Retenedores y pónicos para puente fijo sobre implante apoyados en soporte o apoyados directamente sobre el implante serán cubiertos uno (1) por diente de por vida, incluyendo todo metal o porcelana fundida a metal noble o metal altamente noble o porcelana. Se cubrirán solamente pónicos que reemplazan dientes naturales que existían en el espacio edéntulo, uno (1) por diente de por vida. En caso de que uno de los componentes de un puente fijo requiera ser sustituido por implante o corona, el paciente no tendrá el beneficio hasta pasado cinco (5) años de su cementación. Prostodoncia Removable[†] Los servicios prostéticos a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. Limitado a una (1) prótesis removable por arco cada cinco (5) años y limitado por alguna otra prótesis fija o removable beneficiada en historial dental. Las restauraciones de prótesis removable implantosoportadas están limitadas hasta un máximo de tres (3) implantes, con accesorio de semiprecisión, por afiliado por año póliza. Las prótesis removibles (maxilares y mandibulares) están limitadas entre sí y otras restauraciones prostéticas (prótesis fijas sobre dientes naturales, prótesis fijas implantosoportadas, prótesis removibles implantosoportadas, incluyendo todos sus componentes) también limitarán el beneficio. - Dentaduras completas removibles. - Dentaduras completas inmediatas removibles.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- Dentaduras parciales removibles, base acrílica o metálica. - Dentadura parcial unilateral removible (resina, metal y base flexible). - Dentaduras parciales removibles flexibles. Los ajustes, reemplazos y reparaciones no están cubiertos para dentaduras parciales flexibles. - Dentaduras completas y parciales removibles sobre implantes. Las reparaciones y ajustes de dentaduras completas mandibulares o maxilares, dentaduras parciales maxilares o mandibulares, están cubiertas a un (1) ajuste y dos (2) reparaciones por año luego de los seis (6) meses de la entrega inicial, si fuera necesario. Los rebasados y revestimientos, al igual que el acondicionamiento de tejido, están limitados a uno (1) cada cinco (5) años. Prostodoncia Fija† Los servicios prostéticos a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. Puente fijo limitado a uno (1) por diente de por vida, según detallado. Las restauraciones de prótesis fijas relacionadas con implantes están limitadas hasta un máximo de tres (3) retenedores por afiliado por año póliza. - Póntico (metales) (dientes a reemplazar). - Póntico de porcelana fundido sobre metal (dientes a reemplazar). - Póntico de porcelana/cerámica (dientes a reemplazar). - Corona de retenedor, porcelana fundida a metal, apoyadas en soporte o apoyadas directamente sobre el implante. - Corona de retenedor, porcelana/cerámica, apoyadas en soporte o apoyadas directamente sobre el implante.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- Corona de retenedor, metal, apoyadas en soporte o apoyadas directamente sobre el implante. - Recementación o readhesión de prótesis fija está limitado a uno (1) por diente de por vida y cubierto luego de los seis (6) meses de la cementación original. Un diente natural, con historial de corona, no podrá ser utilizado como pilar para puente fijo hasta después de cinco (5) años luego de la cementación de la corona. Servicios de Implante[†] Los servicios a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. La cirugía de implante está limitada a uno (1) por diente de por vida. Se cubrirán hasta un máximo de tres (3) implantes (tres (3) dientes) por afiliado por año póliza. Solo se cubrirán implantes en dientes específicos que no se han beneficiado de prótesis fijas, prótesis removibles o coronas en cinco (5) años previos. - Cirugía de implante endóseo para el reemplazo de dientes está cubierta una (1), por diente de por vida. - Soporte de implante prefabricado o hecho a la medida se cubre uno (1) por diente de por vida. Las estructuras de soporte de semi precisión para prótesis removibles sobre implantes se cubre uno (1) por diente de por vida, hasta un máximo de tres (3) estructuras de soporte por afiliado por año póliza. Si el implante falla y/o se requiere una nueva opción de tratamiento que involucra el implante ya beneficiado; la cobertura	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
total del nuevo tratamiento y la remoción del implante será responsabilidad del paciente. Estos servicios solo pueden ser ofrecidos por un proveedor certificado. Los implantes deben tener el sello de la FDA e identificación de aprobación. Estos servicios están cubiertos de acuerdo con las reglas y limitaciones del contrato. Los mini implantes o cualquier restauración asociada con mini-implantes no serán cubiertos. Cirugía Oral y Maxilofacial† Los servicios de cirugía oral cubiertos son los siguientes: • Remoción de restos coroneales, dientes erupcionados, raíces expuestas y extracciones quirúrgicas están limitadas a una (1) por diente de por vida. • Remoción de dientes impactados (tejido o hueso) está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Remoción de raíces dentales residuales está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Incisión y drenaje de absceso en tejido blando está limitado a uno (1) por cuadrante por año póliza. • Remoción de exostosis (mandibular o maxilar), remoción de toro palatino o toro mandibular está limitado a uno (1) por arco cada cinco (5) años. • Frenectomía está limitada a una (1) por arco de por vida. • Cierre de fístula oroantral limitado por exposición. Otras Cirugías Orales y Maxilofaciales, limitadas a cirujanos orales y maxilofaciales† • Cierre primario de perforación del seno maxilar. Limitado por exposición.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- Reimplantación o estabilización de diente desplazado o avulsado causado por un accidente. Limitado a uno (1) por diente por vida. - Exposición quirúrgica de diente no erupcionado; limitado a uno (1) por diente de por vida. - Biopsia incisional de tejido oral (blando y duro); limitado a una (1) por lesión. - Reposicionamiento quirúrgico de diente limitado a uno (1) por diente por vida. - Alveoloplastia en conjunto con extracciones; limitado a uno (1) por arco de por vida. - Alveoloplastia no en conjunto con extracciones; limitado a uno (1) por cuadrante de por vida. - Vestibuloplastia limitado a una (1) por arco por vida. - Remoción de diente completamente impactado en hueso con complicación quirúrgica inusual uno (1) por diente por vida. - Excisión de tejido hiperplásico, por arco; limitado a una (1) de por vida. - Excisión de gingiva pericoronal; limitado a una (1) por diente de por vida.	
Servicios Generales Complementarios[†] - Tratamiento paliativo para tratar dolor – procedimiento menor está limitado a uno (1) cada doce (12) meses. - Sedación profunda o moderada está cubierta para servicios de extracciones y remoción de dientes impactados, cuando sea realizado en la oficina dental. Se cubre los primeros quince (15) minutos y un solo incremento adicional de quince (15) minutos para un máximo de treinta (30)	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
minutos. Cubierto solo para extracciones u otros servicios cubiertos con justificación médica. Limitado al cirujano oral y maxilofacial y odontopediatra. • Visitas a hospitales o a centros de cirugía ambulatoria para tratamiento dental. No está cubierto para cirujano oral y maxilofacial. • Ajustes oclusales limitados o completos. Cubiertos solo a los pacientes activos en tratamiento periodontal.	
Reglas Generales: Los procedimientos dentales que no están mencionados en este documento se consideran no cubiertos. Solo se cubrirá el tratamiento medicamente necesario, justificado y cubierto por el plan. NOTA: Si su plan no tiene opción de Punto de Servicio, los servicios dentales no estarán cubiertos a proveedores fuera de la red. Los siguientes servicios se consideran exclusiones generales y deberán aplicarse a todos los casos, a menos que MCS indique lo contrario por escrito y por razones del diseño de la cubierta de algún grupo en particular: 1. Servicios provistos con fines estéticos. 2. Servicios provistos para corregir una dimensión vertical u oclusión. 3. Coronas para ferulizar dientes con problemas periodontales. 4. No están cubiertas las coronas ferulizadas, ni coronas fabricadas para consideraciones cosméticas o para corregir anomalías congénitas. 5. Reconstrucciones totales maxilares o mandibulares.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
6. Puentes fijos a la misma vez que puente parcial en el mismo arco para reemplazar dientes en áreas posteriores, se considera el puente parcial solamente. 7. Servicios relacionados al Síndrome de la Articulación Temporomandibular (TMJ). 8. Reemplazos de restauraciones menores (resinas y amalgamas), así como restauraciones mayores (coronas, prótesis removibles y/o fijas e implantes) debido a razones de alergia. 9. Reemplazo de prótesis perdidas. 10. Cierre de diastemas por razones estéticas. 11. Cualquier otro servicio no incluido de forma expresa en la cubierta del afiliado. 12. Tratamientos dentales que se consideren experimentales o que no se consideren parte del estándar de cuidado según establecido por las asociaciones profesionales nacionales. 13. Apoyo combinado para puentes fijos de dientes naturales con implantes. <i>Algunos servicios pueden requerir autorización previa; comuníquese con el plan para detalles.</i> <i>Si tiene preguntas, consulte a su profesional de salud dental o llame a nuestro plan.</i>	
 Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones y/o tratamiento de seguimiento.	No hay coseguro, copago ni deducible por una visita para una prueba de detección de depresión anual.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de diabetes Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), niveles históricos anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad, o historial de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden ser cubiertos si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes. Es posible que usted sea elegible para realizarse hasta 2 pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.	No se requieren coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen: • Suministros para monitorear la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para análisis de glucosa en sangre, dispositivos de punción y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los glucómetros. • Para las personas que padecen diabetes y tienen pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y 2 pares adicionales de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye ajuste. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta en determinadas situaciones.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos - continuación Los suministros y servicios para diabéticos están limitados a aquellos de fabricantes específicos. Comuníquese con el plan para más información.	
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados (Para una definición de “equipo médico duradero” (Durable Medical Equipment, DME), consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3). Los artículos cubiertos incluyen, entre otros: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos de generación de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores. Con este documento de <i>Evidencia de cobertura</i>, le enviamos la lista de DME de MCS Classicare Hero (HMO). La lista indica las marcas y los fabricantes de DME que cubriremos. También puede acceder a esta lista más actualizada de marcas, fabricantes y proveedores en nuestro sitio web www.mcsclassicare.com. Generalmente, MCS Classicare Hero (HMO) cubre cualquier DME cubierto por Medicare Original de las marcas y los fabricantes que se encuentran en esta lista. No cubriremos otras marcas ni otros fabricantes, a menos que su médico u otro proveedor nos informen que la marca es adecuada para sus necesidades médicas. Si usted es un miembro nuevo de MCS Classicare Hero (HMO) y utiliza una marca de DME que no figura en nuestra lista, continuaremos con la cobertura de esta marca durante un máximo de 90 días. Durante este período, debe hablar con su médico para decidir qué marca es médicamente adecuada en su caso después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle que lo refiera para una segunda opinión).	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Su costo compartido para la cobertura de Medicare del equipo de oxígeno es \$0, cada mes. Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses en MCS Classicare Hero (HMO). Si antes de inscribirse en MCS Classicare Hero (HMO) pagó 36 meses de alquiler para la cobertura del equipo de oxígeno, su costo compartido en MCS Classicare Hero (HMO) es \$0.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados - continuación Si usted (o su proveedor) no están de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, pueden presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor sobre qué producto o marca es adecuada para su afección médica. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 9.)	
Cuidado de emergencia La atención de emergencia hace referencia a los servicios que: • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia, y • Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y si está embarazada, la pérdida del feto), una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos podrían ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso, o una afección médica que se agrava rápidamente. Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red son los mismos que cuando usted obtiene estos servicios dentro de la red. Cubierta Mundial (fuera de la red) La cubierta mundial incluye atención de emergencia y servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. La cubierta se administra mediante reembolso a base de las diferentes tarifas permitidas por nuestro plan, las cuales aplican según el servicio recibido, menos la cantidad de costo compartido correspondiente. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	\$75 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. El copago no se aplica si lo internan en un hospital dentro de 24 horas. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención para pacientes internados después de que su afección de emergencia se haya estabilizado, debe ir a un hospital dentro de la red para que se siga cubriendo su atención. \$75 de copago[†] El copago no se aplica si lo internan en un hospital.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Reflexología podal Existen alternativas disponibles para el manejo del dolor, libre de medicamentos, de ser médicamente necesarias. Usted puede encontrar alivio con la reflexología podal. Esta terapia estimula los nervios con el fin de que los síntomas de dolor cesen de extenderse a otras partes del cuerpo. Los servicios de reflexología podal se limitan a 6 visitas al año. Estos servicios deben ser ordenados por un médico o un profesional de la salud y deben ser ofrecidos por proveedores de la red. El afiliado es responsable de las visitas adicionales y estas son pagaderas de acuerdo con las tarifas ordinarias en el área del cuidado de la salud. No aplican reembolsos. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Para información, contacte con el plan.	\$0 de copago.[†]
 Programas educativos sobre salud y bienestar Como parte del compromiso de MCS Advantage, Inc. con la salud de nuestros afiliados, hemos desarrollado iniciativas y programas innovadores de bienestar diseñados especialmente para usted, los cuales complementan los beneficios básicos de nuestros planes para ayudarlo a alcanzar su salud óptima. Estos programas de bienestar contemplan su salud como un aspecto integral, ofreciéndole una variedad de experiencias para el beneficio de su salud social, emocional, intelectual y física a fin de cumplir con las expectativas de lo que debe ofrecer un plan de salud completo. Programa de Bienvenida Saludable • Luego de su afiliación, recibirá una llamada para asistirle en la coordinación de su primera evaluación completa de salud con su médico. • Este servicio nos ayudará a ofrecerle el cuidado continuo y preventivo que usted necesita, acorde con su historial médico.	\$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar - continuación - MCS Classicare Hero (HMO) le ayudará a establecer una relación efectiva con su médico y a involucrarse más en las decisiones sobre su cuidado de salud. Educación en Salud A través de nuestras iniciativas de Educación en Salud se podrá beneficiar de una variedad de experiencias para apoyar su salud y bienestar. Le ofrecemos actividades (tanto virtuales como presenciales) que promueven la salud social, emocional, intelectual y física. Éstos incluyen: - Conferencias sobre salud: Incluyen temas para el manejo de condiciones crónicas de salud, entre ellas diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad renal crónica, condiciones respiratorias, salud ósea, entre otros. Además, la promoción de estilos de vida saludable, descanso apropiado, manejo de estrés, uso y abuso de alcohol y drogas, nutrición, actividad física, salud oral, salud preventiva, salud mental, entre otros. - Recordatorios preventivos: Para promover acciones saludables que conducen a la detección temprana y el manejo de ciertas condiciones de salud. - Intervenciones de apoyo: Diferentes talleres para apoyar su bienestar y mejorar la calidad de vida desde un enfoque holístico. Los temas incluyen educación financiera, servicios sociales, higiene, jardinería, artes, motivación, entre otros. - Programa de ejercicios: Le permite participar en sesiones de ejercicios ofrecidos por instructores certificados de acondicionamiento físico y otros profesionales de la salud en los que aprenderá sobre conceptos y técnicas dirigidas a ayudarlo a mantener una vida activa. Podrá participar en	\$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar - continuación las sesiones de ejercicios que se realizan en varios lugares de la isla. MCS Medilínea - Es un servicio telefónico de consultoría de salud atendido por enfermeros graduados las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Este personal de enfermería, respaldado por médicos y personal clínico especializado, ofrece ayuda práctica y orientación acerca de condiciones comunes, medicamentos y sus posibles efectos secundarios, y resultados de pruebas de laboratorios, entre otros. - Cuando se sienta enfermo y no sepa qué hacer al respecto o tenga dudas sobre el uso de algún medicamento comuníquese con MCS Medilínea, disponible las 24 horas, los siete (7) días de la semana. - Para comunicarse con MCS Medilínea, por favor llame al 1-866-727-6271. MCS En Alerta - A través de MCS En Alerta le brindamos acceso a valiosa información, recomendaciones y contenido educativo sobre cómo protegerse ante posibles desastres naturales, tales como: terremotos, huracanes, inundaciones e incendios, entre otros. Para más información acerca de cualquiera de nuestros Programas sobre salud y bienestar, comuníquese con Servicios para los miembros.	\$0 de copago[†] \$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de audición Las evaluaciones auditivas y de equilibrio con fines de diagnóstico que realiza su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para pacientes externos cuando usted las recibe de parte de un médico, audiólogo u otro proveedor calificado. Evaluaciones auditivas adicionales de rutina Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles. Evaluación/ajuste(s) para audífonos Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles. Audífonos Hasta \$1,000 por oído cada año para audífonos. Esto incluye las reparaciones de los dispositivos. Si el/los audífono(s) que usted compra cuesta más de lo que nuestro plan cubre, usted pagará la diferencia. Todos los tipos Se limita a 2 audífono(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago[†] \$0 de copago[†] \$0 de copago[†] <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
 Prueba de detección de VIH Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que están en mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente: - Una prueba de detección cada 12 meses. Si usted está embarazada, cubrimos: - Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Agencia de atención médica a domicilio Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios médicos a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le brinde estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de enfermería especializada y asistencia domiciliaria a tiempo parcial o intermitente (para que se cubran a través del beneficio de atención médica a domicilio, los servicios de enfermería especializada y los servicios de un auxiliar de atención de la salud a domicilio combinados deben totalizar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipos y suministros médicos	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Terapia de infusión en el hogar El tratamiento 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 una infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivíricos, inmunoglobulinas), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, brindados de conformidad con nuestro plan de atención • La capacitación y la educación del paciente que no estén cubiertas de otra manera por el beneficio de equipo médico duradero • Supervisión remota	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Terapia de infusión en el hogar - continuación Servicios de supervisión para el suministro del tratamiento de infusión en el hogar y los medicamentos de infusión en el hogar brindados por un proveedor calificado para el tratamiento de infusión en el hogar	
Atención en un hospicio Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le han dado un diagnóstico de enfermedad terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos si su enfermedad sigue el curso normal. Usted puede recibir atención de cualquier programa de hospicio certificado por Medicare. Nuestro plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicios certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluidos aquellos programas que poseemos, controlamos o en los que tenemos interés financiero. Su médico de hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: - Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor - Atención de alivio a corto plazo - Atención a domicilio Cuando es admitido en un hospicio, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si elige permanecer en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan. Para los servicios de hospicio y para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal: Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor del hospicio por sus servicios en un hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Mientras esté en el programa de hospicios, su proveedor del hospicio facturará a Medicare Original por los servicios que Medicare Original cubra. Se le facturará el costo compartido de Medicare Original.	Cuando se inscribe en un programa de hospicios certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal los paga Original Medicare, no MCS Classicare Hero (HMO). La consultoría de hospicio no tiene costo compartido.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención en un hospicio - continuación Para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal: Si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo de estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si hay algún requisito de obtener una autorización previa). • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener un servicio, solo pagará el monto de costo compartido de nuestro plan para los servicios dentro de la red • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pagará el costo compartido conforme a Medicare Original Para los servicios cubiertos por MCS Classicare Hero (HMO) pero no cubiertos por Medicare Parte A o B: MCS Classicare Hero (HMO) seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no reciben cobertura de la Parte A o B, sin importar si se relacionan o no con su diagnóstico de enfermedad terminal. Usted paga el monto de costo compartido que le corresponde por estos servicios. Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de la Parte D de nuestro plan: Si estos medicamentos no están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, entonces usted paga el costo compartido de Medicare Original. Los medicamentos nunca están cubiertos por el hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5. Nota: Si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionado con su diagnóstico de enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención en un hospicio - continuación Nuestro plan cubre servicios de consulta de hospicio (solo una vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.	
 Inmunizaciones Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare incluyen: • Vacunas contra la neumonía • Vacunas (o inmunizaciones) contra la gripe/influenza, una vez en cada temporada de gripe/influenza en el otoño y el invierno, y vacunas (o inmunizaciones) contra la gripe/influenzas adicionales si son médicamente necesarias • Vacunas contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B • Vacunas contra COVID-19 • Otras vacunas si su salud está en riesgo y si estas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare También cubrimos la mayoría de las demás vacunas para adultos en virtud de los beneficios de medicamentos con receta de la Parte D. Consulte el Capítulo 6, Sección 7 para obtener más información.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra neumonía, gripe/influenza, hepatitis B ni COVID-19.
Atención hospitalaria para pacientes internados Incluye servicios hospitalarios para pacientes internados con afecciones agudas, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que usted formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario)	Red Especial: \$100 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. \$0 de copago para un número ilimitado de días adicionales cubiertos por Medicare.[†] Red General:

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados - continuación - Comidas, incluye dietas especiales - Servicios de enfermería permanentes - Costos de las unidades de cuidados especiales (como unidades de cuidados intensivos o coronarios) - Drogas y medicamentos - Pruebas de laboratorio - Radiografías y otros servicios radiológicos - Suministros médicos y quirúrgicos necesarios - Uso de aparatos, como sillas de ruedas - Costos de la sala de operaciones y de recuperación - Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje - Servicios por abuso de sustancias para pacientes internados - En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas renal, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red se encuentran fuera del patrón de atención de la comunidad, puede elegir un lugar cerca siempre y cuando los proveedores locales de trasplante estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare Original. Si MCS Classicare Hero (HMO) brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante. - Beneficio de viaje para trasplante - Si nuestro Plan lo envía fuera de su comunidad (fuera de Puerto Rico)	\$200 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. \$0 de copago para un número ilimitado de días adicionales cubiertos por Medicare.[†] Para los proveedores y/o facilidades de la Red Especial, consulte la sección de Redes Especiales de su Directorio de proveedores y farmacias. Los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare no se aplican. (Consulte la definición de períodos de beneficios en el capítulo titulado Definiciones de palabras importantes). Para la atención hospitalaria para pacientes internados, se aplica el costo compartido descrito anteriormente cada vez que se le ingresa en un hospital. Un traslado a otro tipo de centro (como hospital de rehabilitación para pacientes internados o un hospital de atención a largo plazo) se considera una nueva admisión. Por cada hospitalización, tendrá cobertura sin límite de días, siempre y cuando la hospitalización esté cubierta de acuerdo con las normas del plan. Los costos compartidos se cobran el día de la admisión, excepto en emergencias.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados - continuación para un trasplante cubierto por Medicare, coordinaremos o pagaremos los costos de alojamiento y transportación apropiados para usted y un acompañante <u>hasta \$10,000[†]</u>, por reembolso. Ciertas restricciones pueden aplicar, comuníquese con el plan para detalles. • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza <u>a partir de la primera pinta de sangre[†]</u> que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Servicios médicos Nota: Para ser paciente internado, el proveedor debe hacer una orden por escrito para que lo ingresen de manera formal como paciente internado en el hospital. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente internado o un paciente externo, consulte con el personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos de <i>Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)</i>. La hoja de datos se encuentra disponible en internet en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede obtenerla llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	<i>Puede requerirse una autorización previa.</i> Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la condición que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido más alto que pagaría en un hospital de la red.
Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización. Usted recibe hasta 190 días de cuidado hospitalario de salud mental de por vida. Los servicios de cuidado hospitalario de salud mental cuentan hacia el límite de 190 días de por vida solo si cumplen con ciertas condiciones. Esta limitación de 190 días no aplica a servicios hospitalarios psiquiátricos provistos en una unidad psiquiátrica de un hospital general.	\$0 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. Los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare se aplican.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico - continuación <i>Algunos servicios pueden requerir autorización previa a través de MCS Solutions y ciertas excepciones pueden aplicar.</i> <i>Para más información sobre MCS Solutions, comuníquese al 1-800-760-5691 disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.</i>	Un período de beneficio comienza el primer día que usted acude a un hospital para pacientes internados o a un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF) cubierto por Medicare. El período de beneficio termina cuando usted no ha sido paciente internado en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si acude al hospital (o SNF) después de que un período de beneficios ha finalizado, comienza un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que usted puede tener. El costo compartido del hospital se cobra en la fecha de admisión, excepto en casos de emergencia. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante una estadía no cubierta Si ha agotado sus beneficios, no cubriremos su estadía. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan, a:	Cuando su estadía ya no está cubierta, estos servicios se cubrirán según se describe en las siguientes secciones:

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante una estadía no cubierta - continuación - Servicios médicos - Pruebas diagnósticas (como las pruebas de laboratorio) - Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos - Vendajes quirúrgicos - Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones - Dispositivos protésicos y ortésicos (salvo los dentales) que sustituyen una parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluso tejido contiguo), o bien una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del	Consulte Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico. Consulte las Pruebas Diagnósticas Ambulatorias y Servicios y Suministros Terapéuticos. Consulte las Pruebas Diagnósticas Ambulatorias y Servicios y Suministros Terapéuticos. Consulte las Pruebas Diagnósticas Ambulatorias y Servicios y Suministros Terapéuticos. Consulte las Pruebas Diagnósticas Ambulatorias y Servicios y Suministros Terapéuticos. Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante una estadía no cubierta - continuación cuerpo que no funciona bien o que permanentemente no funciona, incluso la sustitución o reparación de dichos dispositivos • Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debido a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla <i>Algunos servicios pueden requerir autorización previa; comuníquese con el plan para detalles.</i>	Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Consulte abajo Servicios de rehabilitación para pacientes externos.
 Terapia de nutrición médica Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis) o después de un trasplante con una orden de su médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional a través de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original) y luego, 2 horas cada año. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambia, es posible que pueda obtener más horas de tratamiento con la orden de un médico. El médico debe recetarle estos servicios y renovar la orden cada año si usted necesita tratamiento en el siguiente año calendario.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) están cubiertos para los beneficiarios elegibles de Medicare a través de todos los planes de salud de Medicare. El MDPP es una intervención estructurada de cambio de conducta de salud que brinda capacitación práctica sobre cambio en la dieta a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	No se requieren coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.
Medicamentos de la Parte B de Medicare La Parte B de Medicare Original cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando recibe los servicios de médicos, en un hospital para pacientes externos o en un centro quirúrgico ambulatorio* • Insulina provista a través de un equipo médico duradero (por ejemplo, una bomba de insulina medicamento necesaria) • Otros medicamentos que se administran con equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por nuestro plan • El medicamento para la enfermedad de Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite análisis y estudios de exploración y pruebas adicionales antes y/o durante el tratamiento que podrían agregarse a sus costos totales. Consulte con su médico qué estudios de exploración y análisis puede necesitar como parte del tratamiento.*	Otros medicamentos de la Parte B de Medicare 0% de coseguro por antagonistas de opioides de la Parte B de Medicare. Usted también paga 0% de coseguro por medicamentos de la Parte B cuyo costo pagado por el plan es de \$950 o menos por un suministro de un mes del medicamento. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> 20% de coseguro por medicamentos especializados de la Parte B de Medicare cuyo costo pagado por el plan es mayor de \$950 por un suministro de un mes del medicamento. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación - Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia* - Medicamentos inmunosupresores/para trasplantes: Medicare cubre el tratamiento con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó su trasplante de órgano. Usted debe tener la Parte A en el momento del trasplante cubierto, y debe tener la Parte B en el momento en que recibe los medicamentos inmunosupresores. La Parte D de Medicare cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre - Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el médico confirma que se relacionó con la osteoporosis posmenopáusica y no puede administrarse usted mismo el medicamento* - Algunos antígenos: Medicare cubre antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada* - Ciertos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales para el cáncer que toma por la boca si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo principio activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. A medida que haya nuevos medicamentos orales para el tratamiento del cáncer disponibles, la Parte B podría cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, lo hará la Parte D.* - Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted use como parte de un tratamiento de quimioterapia contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de las 48 horas siguientes a la quimioterapia, o si se usan como	Medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare \$35 de copago para suplido de un mes de medicamentos de insulina. Medicamentos para quimioterapia/radiación de la Parte B de Medicare 0% de coseguro por medicamentos genéricos de quimioterapia y medicamentos de radiación de la Parte B de Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> 20% de coseguro por medicamentos de quimioterapia de marca de la Parte B de Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> El plan ofrece tratamiento escalonado para la Parte D a Parte B, Parte B a Parte B y Parte B a Parte D.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas • Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD) cubiertos por la Parte B de Medicare • Medicamentos calcimiméticos y medicamentos quelantes de fosfato según el sistema de pago de la ESRD, incluidos los medicamentos intravenosos Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar® • Ciertos medicamentos para autodiálisis en el hogar, incluidos la heparina, el antídoto para la heparina, (cuando sea médicamente necesario) y anestésicos tópicos • Fármacos estimuladores de la eritrocitopoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina mediante inyección si usted tiene ESRD o si necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera®, o Metoxipolietilenglicol epoetina beta) • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de deficiencias inmunitarias primarias* • Nutrición parenteral y enteral (intravenosa y para sondas) Las siguientes categorías de medicamentos de la Parte B de Medicare también podrían estar sujetas a requisitos de Tratamiento Escalonado: • Antimetabólicos • Medicamentos para enfermedades autoinmunes • Inhibidores complementarios • Medicamentos para la artritis reumatoide • Medicamentos para la colitis ulcerativa • Agentes oftálmicos	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación *Categorías de medicamentos de la Parte B de Medicare que pueden estar sujetas a requisitos de tratamiento escalonado. El siguiente enlace lo llevará a una lista de los medicamentos de la Parte B que podrían estar sujetos al tratamiento escalonado: https://mcsclassicare.com/es/Paginas/cubierta-medicamentos/medicamentos-recetados-parte-b.aspx. También cubrimos algunas vacunas bajo la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos bajo nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D. El Capítulo 5 explica nuestro beneficio para medicamentos de la Parte D, incluidas las normas que se deben seguir para que se cubran las recetas. Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.	
Servicios de Nutricionista Se limita a 6 visita(s) de sesiones personales cada año. Todos nuestros afiliados pueden recibir una evaluación personal y un plan de dieta diseñado por un dietista certificado según sus necesidades de salud, incluyendo sugerencias de ejercicios. Cualquier vitamina, suplemento o artículo recomendado tras dicha evaluación puede no estar cubierto. Para obtener una lista de los dietistas disponibles, consulte su Directorio de proveedores y farmacias. Si usted desea cambiar de proveedor luego de la visita inicial, debe comunicarse con el plan antes de hacer el cambio.	\$0 de copago[†]
 Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua - continuación asesoramiento está cubierto si usted lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan integral de prevención. Para obtener más información, consulte con su especialista o médico de atención primaria.	detección preventivos de obesidad.
Servicios del programa de tratamiento para opioides Los miembros de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir la cobertura de servicios para tratar los OUD a través de un Programa de tratamiento para opioides (Opioid Treatment Program, OTP), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de los Estados Unidos y medicamentos agonistas y antagonistas de opioides para tratamiento asistido por medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT) • Suministro y administración de medicamentos de MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre consumo de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas • Actividades de uso • Evaluaciones periódicas Para obtener más información antes de recibir los servicios, póngase en contacto con el plan.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos - continuación	
	<i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros	0% - 20% de coseguro según el servicio cubierto por Medicare. (0% por servicios sencillos; 20% por servicios complejos). <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
- Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes - Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones	10% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Análisis de laboratorio	Sus costos pueden variar dependiendo de su facilidad/laboratorio: Red Especial: 0% por servicio. Red General: 20% por servicio. Para los proveedores y/o facilidades de la Red Especial, consulte la sección de Redes Especiales de su Directorio de proveedores y farmacias. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza <u>a partir de la primera pinta de sangre[†]</u> que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
Pruebas diagnósticas que no son de laboratorio como tomografías computarizadas (CT), imagen por resonancias	0% - 20% de coseguro según el servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos - continuación magnéticas (MRI), electrocardiogramas (EKGs) y tomografías por emisión de positrones (PET) cuando su médico u otro proveedor de salud las ordena para tratar un problema médico. Otros análisis de diagnóstico para pacientes externos. Servicios radiológicos de diagnóstico, sin incluir radiografías Notas: Algunos ejemplos de pruebas y procedimientos de diagnóstico simples incluyen, entre otros, pruebas de esfuerzo (stress test), electrocardiogramas y electroencefalogramas. Algunos ejemplos de servicios complejos incluyen, entre otros, los siguientes: PET y PET CT. Algunos ejemplos de servicios radiológicos terapéuticos y de diagnóstico simples incluyen, entre otros, los siguientes: exámenes de radiología, sonogramas y radioterapia (braquiterapia). Algunos ejemplos de servicios complejos incluyen, entre otros, los siguientes: MRI y MRA. Comuníquese con el plan para más detalles.	(0% por servicios sencillos; 20% por servicios complejos). <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> 0% - 20% de coseguro según el servicio cubierto por Medicare. (0% por servicios sencillos; 20% por servicios complejos). <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Observación hospitalaria para pacientes externos Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta. Para que los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación tienen cobertura solo cuando son proporcionados a partir de la orden de un médico o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos sobre personal del	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Observación hospitalaria para pacientes externos - continuación hospital para ingresar pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos. Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos de <i>Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)</i>. La hoja de datos se encuentra disponible en internet en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede obtenerla llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	
Servicios de hospital ambulatorios Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes externos de un hospital para diagnóstico y tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios en un departamento de emergencias o una clínica ambulatoria, como servicios de observación o cirugía ambulatoria • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento con internación podría ser requerido sin esta atención • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de hospital ambulatorios - continuación • Suministros médicos como entablillados y yesos • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.	
Atención de la salud mental para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen: Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, consejera profesional autorizada (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT), enfermero con práctica médica (Nurse Practitioner, NP), asistente médico (Physician Assistant, PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado por Medicare, según lo permitido por la legislación estatal aplicable. • Servicios prestados por un psiquiatra • Servicios prestados por otros proveedores de atención de salud mental	\$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. \$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención de la salud mental para pacientes externos - continuación <i>Algunos servicios pueden requerir preautorización a través de MCS Solutions y ciertas excepciones pueden aplicar.</i> <i>Para más información sobre MCS Solutions, comuníquese al 1-800-760-5691 disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.</i>	\$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare.
Servicios de rehabilitación para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes externos son brindados en varios entornos para pacientes externos, como departamentos de pacientes externos de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORF). - Servicios prestados por un fisioterapeuta o un terapeuta del habla y del lenguaje - Servicios prestados por un terapeuta ocupacional	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios para trastornos por uso de sustancias para pacientes externos Nuestro plan cubre tratamiento para el alcoholismo y otra dependencia a sustancias en un entorno ambulatorio. Los servicios ambulatorios de tratamiento para la dependencia de sustancias incluyen: • Detección y consejería para personas que demuestren indicios y síntomas de un uso inadecuado del alcohol u otras sustancias • Evaluación rápida para determinar la severidad del uso de sustancias e identificar el nivel apropiado de tratamiento • Asesoramiento breve enfocado en la concienciación y entendimiento del uso de sustancias y la motivación dirigida hacia un cambio de comportamiento • Educación al paciente sobre diagnóstico y tratamiento • Evaluación estructurada; servicios proporcionados en la oficina de un psiquiatra, un trabajador social clínico o psicólogo en servicios ambulatorios • Terapia grupal e individual <i>Comuníquese con MCS Solutions, al 1-800-760-5691 disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.</i>	\$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare.
Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios Nota: Si va a ser sometido a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor si será considerado un paciente internado o externo. A menos que el proveedor escriba una orden de admisión para su hospitalización, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido para la cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. • Servicios prestados en un hospital para pacientes externos	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios - continuación Servicios prestados en un centro quirúrgico ambulatorio	<i>Puede requerirse autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro de salud mental comunitario, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico, del terapeuta, del terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT) o en un consultorio de asesores profesionales con licencia y es una alternativa a la hospitalización. El <i>servicio intensivo para pacientes externos</i> es un programa estructurado de tratamiento/terapia de salud conductual (mental) activo proporcionado en un departamento de pacientes externos de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un centro de salud calificado federalmente o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT) o consejero profesional autorizado (Licensed Professional Counselor, LPC), pero menos intenso que la hospitalización parcial. <i>Para más información sobre MCS Solutions, comuníquese al 1-800-760-5691 disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.</i>	\$0 de copago por día por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por día por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico Los servicios cubiertos incluyen: - Servicios quirúrgicos o de atención médica médicamente necesarios que se llevan a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otro establecimiento - Consultas, diagnóstico y tratamiento por un especialista - Otros profesionales de la salud - Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento - Ciertos servicios de telesalud, entre ellos: servicios de médicos de atención primaria, servicios de especialistas médicos, sesiones individuales para servicios especializados de salud mental, y sesiones individuales para servicios psiquiátricos. En el Directorio de proveedores y farmacias usted puede validar si su médico ofrece servicios de Telesalud. Los médicos que ofrecen este servicio estarán identificados bajo la categoría de Telemedicina o Servicios de ciberterapia en el directorio. Si su médico utiliza MCS TeleCare, estos son los pasos a seguir para acceder a los servicios: El día de su cita, si previamente acuerda con su médico para recibir el servicio, recibirá un	\$11 de copago para consultas de atención primaria cubiertas por Medicare. Para los costos compartidos relacionados a cirugías, refiérase a nuestro beneficio de Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios. \$20 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico - continuación enlace en su celular, tableta o computadora que podrá utilizar para acceder a su cita con su médico a través de MCS TeleCare (Servicio de Telemedicina). También puede programar su cita usted mismo. Para ello, su médico primario debe tener citas disponibles en su calendario. Abra su aplicación "MI MCS" e ingrese su número de afiliado. El sistema identificará a su médico primario y le proveerá los horarios disponibles para su cita. Seleccione el horario que desea para su cita. Ingrese su dirección de correo electrónico y número de celular para que pueda recibir la confirmación de su cita. ○ Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una consulta en persona o a través de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud. ○ Hay proveedores que utilizan otras plataformas para ofrecer servicios de telesalud. Para conocer los medios disponibles de intercambio electrónico que se utilizan para los servicios de telesalud enumerados anteriormente, junto con las instrucciones de acceso específicas, comuníquese directamente con su proveedor para obtener los detalles. También puede comunicarse con Servicios para los miembros. • Algunos servicios de telesalud, entre los que se incluyen consultas, diagnósticos y tratamientos por parte de un médico o profesional para los pacientes en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare	Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba).

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico - continuación - Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal terminal, para los miembros que se realizan diálisis en el hogar, en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro. - Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación - Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por el consumo de sustancias o un trastorno de salud mental que ocurre en simultáneo, independientemente de su ubicación - Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental si se cumple lo siguiente: - Tiene una consulta en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera consulta de telesalud.	Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico - continuación ○ Tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud ○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior en ciertas circunstancias • Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud Calificados Federalmente • Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) con su médico durante 5-10 minutos si: ○ No es un paciente nuevo y ○ El control no está relacionado con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días y ○ El control no resulta en una consulta en la oficina del médico dentro de las próximas 24 horas o la cita más cercana disponible • Evaluación de videos y/o imágenes que usted envía a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico en un plazo de 24 horas si: ○ No es un paciente nuevo y ○ La evaluación no está relacionada con una consulta en la oficina del médico en los últimos 7 días y ○ La evaluación no deriva en una consulta en la oficina del médico dentro de las siguientes 24 horas o en la cita más cercana disponible	consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios en persona (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba).

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico - continuación • Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, internet o registro de salud electrónico • Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía • Atención dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para aplicar radioterapia por una enfermedad de cáncer neoplásico, o servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico)	Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). Usted pagará el costo compartido que se aplica a los servicios de especialistas (según se describe en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” más arriba). \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Servicios de podiatría Los servicios cubiertos incluyen: • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos)	\$20 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de podiatría - continuación Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores	
 Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH Si usted no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de atención médica determina que usted está en un riesgo elevado de contraer VIH, cubrimos los medicamentos de profilaxis previa a la exposición (pre-exposure prophylaxis, PrEP) y los servicios relacionados con esto. Si usted califica, los servicios cubiertos incluyen: - Medicamentos de PrEP orales o inyectables aprobados por la FDA. Si usted recibe un medicamento inyectable, también cubrimos la tarifa por la administración del medicamento. - Hasta 8 sesiones individuales de asesoramiento (incluidas las de evaluación de riesgo de contraer VIH, reducción del riesgo de contraer VIH, y de cumplimiento farmacológico) cada 12 meses. - Hasta 8 pruebas de detección de VIH cada 12 meses. Una prueba de detección del virus de la hepatitis B.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.
 Pruebas de detección de cáncer de próstata Para los hombres de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente una vez cada 12 meses: - Tacto rectal - Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA)	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Pruebas de detección de cáncer de próstata - continuación	
Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados Dispositivos (salvo los dentales) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, pruebas, adaptación o capacitación para el uso de dispositivos protésicos y ortésicos, así como: bolsas de colostomía y artículos directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, férulas, zapatos protésicos, extremidades artificiales, y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico para después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos, así como la reparación y/o sustitución de estos dispositivos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas, para obtener más detalles, consulte <i>Atención de la vista</i> más adelante en esta tabla. Sólo están cubiertos los lentes intraoculares cubiertos por Medicare.	10% de coseguro por cada suministro médico cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> 20% de coseguro por cada dispositivo protésico cubierto por Medicare. (Hay una excepción para los implantes protésicos, los cuales tienen 0%.) <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) de moderada a muy grave y que tienen una orden para recibir servicios de rehabilitación pulmonar del médico que trata su enfermedad respiratoria crónica.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
Tecnologías de Acceso Remoto (MCS medilíneaMD) MCS medilíneaMD brinda servicios de Tecnología de Acceso Remoto, mejor conocido como Telemedicina que le permiten recibir atención médica urgente desde cualquier lugar dentro de Puerto Rico, las 24 horas al día, los 365 días del año. Usted tiene acceso a consultas de salud, para una enfermedad menor, con un médico generalista, o emergenciólogo licenciado. Las visitas de	\$0 de copago [†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Tecnologías de Acceso Remoto (MCS medilíneaMD) - continuación telemedicina se pueden realizar por teléfono inteligente, computadora o tableta. Menores de dieciocho (18) años deben estar acompañados por un adulto al momento de la consulta. Algunas condiciones apropiadas para consultar a través de este servicio incluyen, pero no se limitan a: alergias, secreción nasal, congestión nasal, estornudos, estreñimiento, tos, diarrea, problemas del oído, fiebre moderada, gripe, dolor de cabeza, picadas de insectos, náusea, conjuntivitis, erupción de piel, dolor de garganta y vómitos. En casos agudos y que el médico entienda que amerita uso de medicamentos de acuerdo con el cuadro clínico del paciente, se coordinará el envío de la receta directamente a la farmacia de preferencia del afiliado y que esté dentro de nuestra red. Si el médico determina que la condición por la cual el paciente accede a consulta no puede ser atendida por medio de esta plataforma de Telemedicina, el afiliado será referido a una sala de emergencia, a un centro de urgencia o a su médico primario. El paciente es responsable de verificar su Evidencia de Cobertura y su Formulario de Medicamentos Recetados para determinar si MCS Classicare cubrirá ciertas recetas. Este servicio no sustituye a su médico. Este servicio no incluye consultas a médicos especialistas o subespecialistas, excepto los médicos mencionados previamente. No aplica para servicios fuera de la plataforma de Telemedicina contratada. No aplican reembolsos. No se expedirán recetas de repetición ni recetas para suministros mayores de treinta (30) días, excepto en casos en los que el criterio médico lo considere necesario. En dichos casos, se emitirá una receta de siete (7) días para satisfacer las necesidades del paciente mientras éste contacta a su médico primario. No se expedirán recetas de medicamentos de mantenimiento. No se expedirán recetas de sustancias controladas por la Administración para el Control de Drogas (DEA, por sus siglas en inglés), medicamentos	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Tecnologías de Acceso Remoto (MCS medilíneaMD) - continuación no terapéuticos u otros fármacos que puedan ser dañinos debido a su potencial de abuso. Podrá tener una visita virtual por medio de MCS medilíneaMD a través de la aplicación Mi MCS o visite nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com. También puede comunicarse con los profesionales de la salud de MCS medilíneaMD llamando al 1.833.275.6276 (línea libre de cargos) o al 1.844.981.1499 (TTY).	
 Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes. Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta 4 sesiones breves de asesoramiento personales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o profesional de atención primaria calificado en un establecimiento de atención primaria.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.
 Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT) Para las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) cada 12 meses. Los miembros elegibles son personas de entre 50 y 77 años y no tienen signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tienen antecedentes como fumadores de tabaco de, al menos, 20 paquetes/años y ser fumadores actualmente o haber dejado de fumar en los últimos 15 años y recibir una orden de parte de un médico o un profesional no médico calificado para realizarse una	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LDCT.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT) - continuación LDCT durante una consulta para el asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de la toma de decisiones compartidas que cumplan con los criterios de Medicare para dichas consultas y sea proporcionada por un médico o un profesional no médico calificado. <i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de la prueba de detección inicial con una LDCT:</i> los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier visita apropiada. Si un médico o profesional no médico calificado elige realizar una visita de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare.	
 Prueba de detección de infección por el virus de la hepatitis C Cubrimos una prueba de detección para hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica calificado ordena una y si usted cumple con una de las siguientes condiciones: • Usted está en riesgo elevado porque usa o ha usado medicamentos inyectables ilícitos. • Usted tuvo una transfusión sanguínea antes de 1992. • Usted nació entre 1945 y 1965. Si usted nació entre 1945 y 1965 y no se le considera que está en riesgo elevado, pagamos una sola vez por una prueba de detección. Si usted está en riesgo elevado (por ejemplo, usted ha seguido usando medicamentos inyectables ilícitos desde su más reciente prueba de detección para hepatitis C con resultados negativos), cubrimos las pruebas de detección anuales.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección del virus de la Hepatitis C cubiertas por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (sexually transmitted infection, STI), como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por STI cuando las solicita un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo. También cubrimos hasta 2 sesiones individuales de 20 a 30 minutos, cara a cara y superintensivas de asesoramiento conductual por año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por STI. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como el consultorio de un médico.	No se requieren coseguro, copago ni deducible para el beneficio de pruebas de detección de STI y asesoramiento para prevenirlas cubierto por Medicare.
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen: - Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. En el caso de los miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, cuando son remitidos por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida - Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor para este servicio no está disponible temporalmente o está fuera del alcance)	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios para tratar enfermedades renales - continuación - Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si ingresa al hospital como paciente internado para recibir atención especial) - Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar) - Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar - Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados en diálisis para verificar la autodiálisis en su hogar, para ayudar en casos de emergencia y para revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua) Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte Medicamentos de la Parte B de esta tabla.	Estos servicios se cubrirán como se describe en las siguientes secciones: Consulte Atención hospitalaria para pacientes internados. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Consulte Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados. Consulte Agencia de atención médica a domicilio.
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) (Para obtener una definición de centro de atención de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12. Algunas veces, los centros de atención de enfermería especializada se denominan SNF). No se requiere una hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: Habitación semiprivada (o una habitación privada, si es médicamente necesario)	\$0 de copago por cada estadía en un centro de atención de enfermería especializada cubierto por Medicare. Usted está cubierto por hasta 100 días por cada periodo de beneficios para pacientes

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) - continuación - Comidas, incluye dietas especiales - Servicios de enfermería especializada - Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla - Medicamentos administrados como parte de nuestro plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre). - Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza <u>a partir de la primera pinta de sangre[†]</u> que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. - Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente proveen los centros de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) - Análisis de laboratorio que habitualmente se realizan en los SNF - Radiografías y otros servicios de radiología que habitualmente prestan los SNF - Uso de equipos, como sillas de ruedas, habitualmente provistos por los SNF - Servicios de médicos o profesionales Generalmente, su atención en centros de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) la obtendrá en centros de la red. En determinadas condiciones que se detallan más abajo, es posible que pueda pagar el costo compartido de dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan. - Un centro de cuidados o una comunidad de atención continua para jubilados donde usted vivía justo antes de ir al hospital (siempre que brinde los servicios de un centro de atención de enfermería especializada)	internados en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF), de acuerdo con las disposiciones de Medicare. Un período de beneficio comienza el primer día que usted acude a un hospital para pacientes internados o a un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF) cubierto por Medicare. El período de beneficio termina cuando usted no ha sido paciente internado en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si acude al hospital (o SNF) después de que un período de beneficios ha finalizado, comienza un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que usted puede tener. El costo compartido del hospital se aplica el día de la admisión, excepto en emergencias. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) - continuación Un SNF donde su cónyuge o pareja doméstica esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital	
 Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco está cubierto para pacientes ambulatorios y hospitalizados que cumplan con estos criterios: - Consumo de tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco - Son competentes y alertas durante la asesoría - Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare proporciona asesoramiento. Cubrimos 2 intentos para dejar de fumar por año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, con el paciente recibiendo hasta 8 sesiones por año.)	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.
Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas[†] Si un proveedor calificado le ha diagnosticado ciertas afecciones crónicas y usted cumple con ciertos criterios, puede ser elegible para recibir beneficios adicionales. Los beneficios adicionales incluyen: Transporte para necesidades que no son médicas Además de disfrutar del beneficio de transporte para asistir a citas médicas, farmacias y laboratorios, usted tiene la posibilidad de usar este beneficio para asuntos no médicos. Por ejemplo, ir al supermercado o al banco, entre otros.	\$0 por cada viaje de un tramo o de regreso cada año. Cada viaje de un tramo o de regreso significa un viaje individual. El beneficio de transporte

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas[†] - continuación • Aplica solo a lugares aprobados por el plan a través de proveedores contratados. • Recuerde llamar para solicitar transporte de 3 a 5 días laborables antes de su cita. Comuníquese con el plan para obtener más detalles y para obtener los números de teléfono del proveedor de transporte asignado a su municipio. • Pueden aplicarse restricciones. Comuníquese con el plan para obtener más información.	para necesidades que no son médicas se combina con el paquete básico de transporte para necesidades relacionadas con la salud. Consulte su beneficio de transporte para obtener información sobre la cantidad de viajes disponibles para usted. Los viajes que realice a destinos no relacionados con la salud se cuentan dentro del total de viajes disponibles bajo el beneficio de transporte.
Servicios de asistencia en el hogar • Los servicios de asistencia en el hogar incluyen: plomería, cerrajería, electricidad, limpieza/desinfección preventiva del hogar, control de plagas, asistencia tecnológica, limpieza de patios y estilismo (servicios de barbería/salón para lavado, corte y secado de cabello). • Para recibir los servicios de estilismo/barbería/salón, debe acudir a establecimientos participantes. • Los servicios se limitan a doce (12) visitas por año. Se aplica un máximo de tres (3) visitas por trimestre. Si no se utiliza la cantidad total de visitas en un trimestre, el saldo de visitas no se transfiere al siguiente trimestre. Los trimestres son de enero a marzo; de abril a junio; de julio a septiembre; y de octubre a diciembre. • Solo se aplican reparaciones simples y servicios básicos dentro de este beneficio, según la evaluación realizada por el proveedor del servicio. • Las reparaciones se realizarán solo si los daños están relacionados con el hogar del miembro y si ocurrieron dentro del mismo.	\$0 por los servicios de asistencia en el hogar.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas[†] - continuación • MCS Classicare no se responsabiliza por defectos de fabricación de ciertos productos o artículos. Si se encuentra algún defecto, debe comunicarse directamente con el proveedor del servicio o con el fabricante del producto. • Aplica únicamente a través de proveedores contratados. • No se aplica el reembolso. • Pueden aplicarse restricciones. Comuníquese con el plan para obtener más información. Requisitos de elegibilidad relacionados con afecciones crónicas: Debe tener una o más afecciones crónicas comórbidas y médicamente complejas que sean potencialmente mortales o que limiten significativamente su salud o funcionamiento general; consulte la lista de afecciones aplicables a continuación. Además, debe tener un alto riesgo de hospitalización u otros desenlaces adversos de salud; y debe requerir una coordinación intensiva de la atención. Trastorno por consumo crónico de alcohol y otros trastornos por el consumo de sustancias (SUD), trastornos autoinmunes, cáncer, trastornos cardiovasculares, insuficiencia cardíaca crónica, demencia, diabetes mellitus, trastornos hematológicos graves, VIH/SIDA, trastornos pulmonares crónicos, afecciones de salud mental crónicas y discapacitantes, trastornos neurológicos, accidente cerebrovascular, anemia crónica, hipertensión crónica, enfermedad cerebrovascular, desnutrición crónica, enfermedad renal crónica (ERC), úlcera crónica no por presión, afecciones asociadas con deterioro cognitivo, afecciones con limitaciones funcionales, afecciones crónicas que afectan la visión, la audición (sordera), el gusto, el tacto y el olfato, afecciones que requieren servicios de terapia continua para que la persona pueda mantener o recuperar su funcionalidad, trastornos de inmunodeficiencia e inmunosupresión, enfermedad gastrointestinal crónica, postrasplante de órganos, sobrepeso, obesidad y síndrome	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas[†] - continuación metabólico. Comuníquese con el plan para obtener detalles.	
Tratamiento con ejercicios supervisados (SET) El tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierto para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (Peripheral Artery Disease, PAD) sintomática. Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe cumplir con lo siguiente: • Consistir en sesiones que duren entre 30 y 60 minutos y que consten de un programa de kinesioterapia para PAD en pacientes con claudicación • Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio de un médico • Proporcionarse por el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen a los daños, y que esté capacitado en kinesioterapia para la PAD • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico, enfermero con práctica médica o especialista en enfermería clínica, que debe estar capacitado en reanimación cardiopulmonar básica y avanzada. El SET puede estar cubierto más allá de las 36 sesiones durante 12 semanas por 36 sesiones adicionales durante un período prolongado si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
Masaje terapéutico Existen alternativas disponibles para el manejo del dolor, libre de medicamentos, de ser médicamente necesarias. Usted puede	\$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Masaje terapéutico - continuación encontrar alivio con el masaje terapéutico. Este ayuda a romper el ciclo de “dolor”, a la vez que reduce la tensión muscular, entre otros beneficios. Los servicios de masaje terapéutico se limitan a 6 visitas al año. Estos servicios deben ser ordenados por un médico o un profesional de la salud y deben ser ofrecidos por proveedores de la red. El afiliado es responsable de las visitas adicionales y estas son pagaderas de acuerdo con las tarifas ordinarias en el área del cuidado de la salud. No aplican reembolsos. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	
Transportación La transportación es uno de los beneficios incluidos en su plan de salud. Transportación de rutina hasta un máximo de 78 viajes cada año. 40 de estos viajes están disponibles para facilidades de la Administración de Veteranos (VA, por sus siglas en inglés) exclusivamente. Se considera un viaje el traslado de un tramo a un lugar relacionado con la salud aprobado por el plan a través de suplidores contratados. Un viaje de ida y vuelta se considera como dos (2) viajes individuales. Recuerde coordinar su viaje de 3 a 5 días laborables antes de su cita. Contacte al plan para más detalles y para los números de teléfono del proveedor de transportación asignado a su municipio. Restricciones pueden aplicar. Contacte al plan para detalles.	\$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de urgencia necesarios Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata, y que no es una emergencia, es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o no es razonable dado el momento, el lugar y las circunstancias obtener este servicio a través de proveedores de la red. Nuestro plan debe cubrir los servicios de urgencia y solo le cobrará el costo compartido de dentro de la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las visitas de rutina a proveedores (como los chequeos anuales) que sean médicamente necesarias no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente. Cubierta Mundial para Servicios de Urgencia (fuera de la red) La cubierta mundial incluye atención de emergencia y servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. La cubierta se administra mediante reembolso a base de las diferentes tarifas permitidas por nuestro plan, las cuales aplican según el servicio recibido, menos la cantidad de costo compartido correspondiente. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$75 de copago[†] El copago no se aplica si lo internan en un hospital.
 Atención de la vista Los servicios cubiertos incluyen: - Servicios de médicos para pacientes externos para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción ocular) para anteojos o lentes de contacto. - Para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Atención de la vista - continuación cada año. Las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma incluyen a las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas con diabetes, los afroestadounidenses de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más. - Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética una vez por año. - Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada operación de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular. Si se somete a 2 operaciones de cataratas distintas, no puede reservar el beneficio después de la primera operación y adquirir 2 anteojos después de la segunda operación. Examen de la vista de rutina Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles. Artículos de la vista de rutina Hasta \$500 cada año para todos los artículos de la vista de rutina adicionales. Si los artículos de la vista que usted compra cuestan más de lo que cubre nuestro plan, usted paga la diferencia. Lentes de contacto Marcos para espejuelos Lentes para espejuelos	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago[†] \$0 de copago[†] \$0 de copago[†] \$0 de copago[†]

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Atención de la vista - continuación • Espejuelos (lentes y marcos) Comuníquese con el plan para obtener más detalles. El beneficio y la cantidad máxima de cubierta del plan incluyen el beneficio de reparación de artículos para la vista. El proveedor y/o miembro debe verificar cuál es la cantidad disponible restante de la cubierta máxima del plan. Los lentes intraoculares se cubre bajo el beneficio de "Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados" y aplica solo para artículos cubiertos por Medicare.	\$0 de copago[†]
 Consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” Nuestro plan cubre la visita preventiva única de <i>Bienvenido a Medicare</i>. La visita incluye una revisión de su salud, así como información y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas determinadas pruebas de detección y vacunas (o inmunizaciones)) y remisiones a otros tipos de atención en caso de que fuera necesario. Importante: Cubrimos la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, infórmele al personal del consultorio del médico que desea programar su visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. • Electrocardiograma cubierto por Medicare después de la visita de bienvenida a los servicios preventivos	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

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

SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones)

Esta sección le informa qué servicios están “excluidos” de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no cubre el plan.

La siguiente tabla enumera los servicios y artículos que no están cubiertos en ninguna circunstancia o solo en determinadas circunstancias.

Si usted obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), debe pagarlos usted mismo, excepto en las condiciones específicas que se enumeran a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en una facilidad de emergencia, los servicios excluidos aún no están cubiertos y nuestro plan no los pagará. Esta es la única excepción: pagaremos si un servicio de la tabla a continuación se considera, mediante una apelación, como un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado sobre no prestar cobertura para un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9).

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Cirugía o procedimientos cosméticos	Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado Se cubren todas las etapas de reconstrucción de mama después de una mastectomía, así como también la de la mama no afectada para producir una apariencia simétrica
Cuidado asistencial Cuidado asistencial es aquel cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse	No cubiertos en ninguna situación
Procedimientos, equipos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales Los productos y los procedimientos experimentales son aquellos determinados por nuestro plan y Medicare Original que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica	Medicare Original puede cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o su plan (Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3)
Cargos cobrados por la atención por sus familiares inmediatos o miembros de su hogar	No cubiertos en ninguna situación
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar	No cubiertos en ninguna situación
Entrega de comidas a domicilio	No cubiertos en ninguna situación
Los servicios de empleada doméstica incluyen ayuda básica en el hogar, entre ellas las tareas domésticas	Asistencia en el hogar, un Beneficio complementario especial para quienes tienen enfermedades crónicas, incluye limpieza preventiva/desinfección del hogar

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
sencillas o la preparación de comidas ligeras	
Servicios de un naturoterapeuta (emplean tratamientos naturales o alternativos)	No cubiertos en ninguna situación
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies	Los zapatos que sean parte de un soporte de pierna y estén incluidos en el costo del soporte. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo un teléfono o televisor	No cubiertos en ninguna situación
Habitación privada en el hospital	Solo se cubre cuando es médicamente necesario
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión	Un par de espejuelos con marcos estándar (o un juego de lentes de contacto) cubiertos después de cada cirugía de cataratas que implanta un lente intraocular.
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados	No cubiertos en ninguna situación
Cuidado de rutina de los pies	Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si usted tiene diabetes)
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según las normas de Medicare Original	No cubiertos en ninguna situación
Servicios fuera de la red	Favor referirse a excepciones descritas en el Capítulo 3, Secciones 1.2 y 2.4

CAPÍTULO 5:

Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 1 Normas básicas para la cobertura de la Parte D de nuestro plan

Consulte la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos para cuidado de hospicio.

Generalmente, el plan cubrirá los medicamentos siempre y cuando siga estas normas básicas:

- Debe pedirle a un proveedor (médico, dentista u otra persona autorizada a dar recetas) que escriba su receta, que debe ser válida de acuerdo con las leyes estatales correspondientes.
- La persona autorizada que le da la receta no debe figurar en las Listas de Exclusión o Preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para obtener sus medicamentos con receta. (Consulte la sección 2) o puede surtir su receta a través del servicio de pedido por correo del plan.
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos del plan. (Consulte la sección 3.)
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) o avalado por ciertas referencias. (Consulte la sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada.)
- Es posible que su medicamento requiera aprobación antes de que lo cubramos. (Consulte la Sección 4 de este capítulo para obtener más información.)

SECCIÓN 2 Obtenga su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan

En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas *solo* si las obtiene en las farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.4 para obtener más información sobre cuándo cubriríamos los medicamentos con receta que obtiene en farmacias fuera de la red.)

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

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

Sección 2.1 Farmacias de la red

Encuentre una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, busque en el *Directorio de proveedores y farmacias*, visite nuestro sitio web (www.mcscare.com) y/o llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red.

Si su farmacia deja de formar parte de la red

Si la farmacia que estaba usando deja de formar parte de la red del plan, deberá buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda a través de Servicios para los miembros en el 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182) o buscar en el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en www.mcscare.com.

Farmacias especializadas

Algunos medicamentos con receta deben obtenerse en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen:

- Farmacias que proveen medicamentos para tratamientos de infusión en el hogar.
- Farmacias que proveen medicamentos para las personas que residen en un centro de atención a largo plazo (LTC). Generalmente, un centro de atención a largo plazo (LTC) (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultad para acceder a sus medicamentos de la Parte D en un centro de LTC, comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).
- Farmacias que brinden servicios al Programa de salud para la población india estadounidense urbana o tribal, del Servicio de Salud para la Población India Estadounidense (no está disponible en Puerto Rico). Salvo en caso de emergencia, solo los indios estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias dentro de la red.
- Farmacias que proveen medicamentos que están limitados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) para ciertos lugares o que requieren un manejo especial, la coordinación del proveedor o el aprendizaje sobre su uso. Para encontrar una farmacia especializada, busque en el *Directorio de proveedores y farmacias* en www.mcscare.com o llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

Sección 2.2 Los servicios de pedido por correo de nuestro plan

Para determinados tipos de medicamentos, usted puede utilizar los servicios de pedido por correo de la red de nuestro plan. Por lo general, los medicamentos proporcionados a través del servicio de pedido por correo son medicamentos que toma con regularidad para una afección crónica o a largo plazo. Estos medicamentos están marcados como **medicamentos de pedido por correo (MO, por sus siglas en inglés)** en nuestra “Lista de medicamentos” para medicamentos cubiertos.

El servicio de pedido por correo del plan requiere que solicite **un suministro para 90 días de medicamentos para medicamentos cubiertos, excepto medicamentos especializados, y un suministro de 30 días de medicamentos especializados.**

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo obtener medicamentos con receta por correo llame a Servicios para los miembros o visite nuestro sitio web para descargar el formulario (www.mcsclassicare.com). Usted debe utilizar una farmacia de servicios para medicamentos por correo de nuestra red de farmacias; de otra manera sus medicamentos no estarán cubiertos.

Por lo general, el pedido a la farmacia de pedido por correo le llegará en 14 días como máximo. Sin embargo, es posible que sus medicamentos por correo se atrasen a veces. Si necesitara un suministro de inmediato, por favor comuníquese con Servicios para los miembros a los números indicados en la contraportada de este folleto; o puede solicitarle un suministro de 30 días a su médico. Por favor, explíquelo a su farmacéutico lo sucedido y pídale que llame a Servicios para los miembros para una autorización.

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

Después de que la farmacia reciba una receta de un proveedor de atención médica, se pondrá en contacto con usted para determinar si desea que le proporcionen el medicamento de inmediato o más adelante. Es importante que usted responda cada vez que la farmacia lo contacte para informar si la nueva receta se debe enviar, atrasar o detener.

Resurtidos de recetas médicas de pedido por correo. Para resurtidos, comuníquese con su farmacia 14 días antes de que su medicamento con receta actual se termine para asegurarse de que su próximo pedido se le envíe a tiempo.

Sección 2.3 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Cuando obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, su costo compartido puede ser menor. Nuestro plan ofrece 2 maneras de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la Lista de medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una afección crónica o a largo plazo).

1. Algunas farmacias minoristas de la red le permitirán obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de proveedores y farmacias* en www.mcsclassicare.com le informa qué farmacias de nuestra red pueden brindarle un suministro a

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182) para obtener más información.

2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Consulte la Sección 2.2 para obtener más información.

Sección 2.4 Utilizando una farmacia que no está dentro de la red del plan

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red *solo* si usted no puede utilizar una farmacia de la red. Contamos con farmacias de la red fuera del área de servicio, en las que puede obtener medicamentos con receta como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicios para los miembros** al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182) para ver si hay una farmacia de la red cerca de usted.

Cubrimos medicamentos con receta en una farmacia fuera de la red únicamente bajo las siguientes circunstancias:

- En circunstancias especiales, que incluyen enfermedad, emergencia, urgencia o pérdida del medicamento recetado cuando viaja fuera del área de servicio del plan dónde no hay una farmacia de la red.
- Para medicamentos autoadministrados adquiridos fuera de la red: los afiliados pueden solicitar un reembolso o solicitar una excepción al plan mediante el proceso de solicitud de excepciones. Por favor, comuníquese con el plan para obtener más detalles.
- Tenga en cuenta que: Los medicamentos de la Parte D no serán cubiertos si son recetados por médicos u otros proveedores que están excluidos de participar del programa Medicare o quienes no tengan un registro válido de exclusión voluntaria de Medicare.

Si debe usar una farmacia fuera de la red, por lo general deberá pagar el costo total (en lugar de su costo compartido normal) en el momento en que surta la receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde pagar del costo. (En la Sección 2 del Capítulo 7 se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan). Es posible que se le requiera pagar la diferencia entre lo que usted paga por el medicamento en una farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos nosotros en una farmacia dentro de la red.

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

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

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

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (formulario). En esta *Evidencia de cobertura*, **la denominamos la Lista de medicamentos**.

El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista cumple con los requisitos establecidos por Medicare y Medicare la ha aprobado. La Lista de medicamentos contiene solo los medicamentos cubiertos bajo la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubrimos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos del plan, siempre y cuando usted siga las otras normas de cobertura explicadas en este capítulo y el uso del medicamento sea una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso del medicamento que esté en *una* de estas condiciones:

- Aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual ha sido recetado, o
- Avalado por ciertas referencias, como el Servicio de Información del Listado de medicamentos de hospitales de los Estados Unidos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de Información DRUGDEX Micromedex.

Medicamentos que no se incluyen en la Lista de medicamentos

El plan no cubre todos los medicamentos con receta.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos (para obtener más información, consulte la Sección 7).
- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en la Lista de medicamentos.
- En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la Lista de medicamentos. (Consulte el Capítulo 9 para obtener más información).

Sección 3.2 Hay cinco (5) niveles de costo compartido para los medicamentos en la Lista de medicamentos

Todos los medicamentos de la Lista de medicamentos del plan se encuentran en uno de los cinco (5) niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento:

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

- Nivel 1: Incluye medicamentos genéricos preferidos. Este es el nivel más bajo de costo compartido.
- Nivel 2: Incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3: Incluye medicamentos de marca preferida.
- Nivel 4: Incluye medicamentos no preferidos.
- Nivel 5: Incluye medicamentos especializados. Este es el nivel de mayor costo compartido.

Para saber en qué nivel de costo compartido está su medicamento, consulte la Lista de medicamentos del plan. El monto que debe pagar por los medicamentos en cada nivel de costo compartido se incluye en el Capítulo 6.

Sección 3.3 Cómo saber si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos

Para saber si un medicamento está en nuestra Lista de medicamentos, tiene estas opciones:

- Consulte la Lista de medicamentos más reciente que le proveemos por vía electrónica.
- Visite el sitio web del plan (www.mcsclassicare.com). La Lista de medicamentos en el sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182), para saber si un medicamento en particular está incluido en la Lista de medicamentos del plan o para pedir una copia de la lista.
- Use la herramienta del plan “*Real-Time Benefit Tool*” (Herramienta de beneficios en tiempo real) (<https://mcs.elixirsolutions.com>) para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos, obtener un estimado de lo que pagará, y conocer si hay medicamentos alternativos en la Lista de medicamentos que podrían tratar la misma afección. También puede llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182). Los afiliados deben registrarse con una dirección de correo electrónico, un nombre de usuario y una contraseña.

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura

Sección 4.1 Por qué algunos medicamentos tienen restricciones

Para ciertos medicamentos con receta, existen normas especiales que limitan cómo y cuándo nuestro plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

estas restricciones se aplica a un medicamento que está tomando o desea tomar, consulte la Lista de medicamentos.

Si un medicamento seguro y de bajo costo funcionará médicamente tan bien como uno de mayor costo, las normas de nuestro plan están destinadas a alentarlos a usted y a su proveedor a usar esa opción más económica.

Tenga en cuenta que, a veces, un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de Medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden variar en función de la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y pueden aplicar distintas restricciones o costos compartidos a las distintas versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg en comparación con 100 mg, uno por día en comparación con 2 por día, comprimido en comparación con líquido).

Sección 4.2 Tipos de restricciones

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182), para conocer qué es lo que usted o su proveedor necesita para hacer que cubramos el medicamento. **Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción.** Podemos estar o no de acuerdo en eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9).

Obtener la autorización del plan por adelantado

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la aprobación de nuestro plan según criterios específicos antes de que aceptemos cubrirle el medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta autorización, es posible que el plan no cubra el medicamento. Los criterios de autorización previa de nuestro plan se pueden obtener llamando Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182), o en nuestra página web www.mcsclassicare.com.

Probar un medicamento diferente primero

Este requisito hace que usted trate de utilizar medicamentos menos costosos, pero igual de eficaces antes de que el plan le brinde cobertura para otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección, el plan puede requerir que pruebe el medicamento A primero. Si el medicamento A no le da ningún resultado, el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero con otro medicamento se denomina **tratamiento escalonado**. Los criterios de tratamiento escalonado de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182), o en nuestra página web www.mcsclassicare.com.

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

Limitaciones de cantidad

Para ciertos medicamentos, establecemos un límite en la cantidad del medicamento que usted puede obtener por vez. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una píldora al día de un medicamento determinado, podemos limitar la cobertura de su medicamento con receta a no más de una píldora por día.

SECCIÓN 5 Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted quiere

Hay situaciones en las que un medicamento que usted está tomando o que usted y su proveedor piensan que debería tomar, y que no está en nuestra Lista de medicamentos tiene restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento podría no estar cubierto en absoluto. O una versión genérica del medicamento podría tener cobertura, pero la versión de marca que desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero se aplican normas o restricciones adicionales respecto de la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero en un nivel de costo compartido que hace que su costo compartido sea más caro de lo que usted cree que debería ser.

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que hace que sus costos sean más altos de lo que cree que deberían ser, consulte la Sección 5.1 para saber lo que puede hacer.

Si su medicamento no está en la Lista de medicamentos o está restringido, hay opciones para lo que puede hacer:

- Es posible que pueda obtener un suministro temporal del medicamento.
- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede solicitar una **excepción** y pedirle al plan que cubra el medicamento o que retire las restricciones del medicamento.

Es posible que pueda obtener un suministro temporal

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

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

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

- **Si usted es un miembro nuevo,** nosotros cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90** días de su membresía en nuestro plan.
- **Si estuvo en el plan el año anterior,** cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90** días del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 30 días. Si su receta está escrita para menos días, permitiremos que realice surtidos múltiples hasta un máximo de 30 días de medicamento. La receta debe surtirse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la farmacia de atención a largo plazo puede suministrar el medicamento en cantidades más pequeñas cada vez para evitar el desperdicio).
- **Para los miembros que han sido parte de nuestro plan por más de 90 días y residen en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) y necesitan un suministro de inmediato:** Cubriremos un suministro de emergencia de un medicamento en particular para 31 días, o menos si su receta es para menos días. Esto es complementario al suministro temporal anteriormente mencionado.
- **Para las personas que tienen un cambio en el nivel de cuidado:** Si tiene un cambio en su nivel de cuidado, (por ejemplo, si es dado de alta del hospital para su casa), cubriremos un suministro temporero de 31 días (a menos que tenga una receta escrita por menos días). Si necesita un medicamento que no está en nuestro formulario o si su habilidad para obtener los medicamentos es limitada pero ya han pasado los primeros 90 días de su afiliación en nuestro plan, le cubriremos un suministro de emergencia de 31 días de ese medicamento (a menos que tenga una receta por menos días) mientras solicita una excepción al formulario.

Si tiene preguntas acerca de un suministro temporal, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182).

En el período durante el cual use el suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se agote este suministro temporal. Tiene 2 opciones:

Opción 1. Puede cambiar a otro medicamento

Hable con su proveedor para ver si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182), y pida una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría funcionar para usted.

Opción 2. Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento en la forma en que desearía que estuviera cubierto. Si su proveedor dice que usted

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

tiene razones médicas que justifican que nos pida una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción. Por ejemplo, usted puede pedirle a nuestro plan que cubra un medicamento, aunque no esté en la Lista de medicamentos del plan. O bien, puede pedirle a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

Si actualmente es miembro y un medicamento que está tomando será eliminado del formulario o restringido de alguna manera el próximo año, le avisaremos sobre cualquier cambio antes del inicio del nuevo año. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le responderemos en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su solicitud (o la declaración de respaldo por parte de la persona autorizada a dar recetas). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted o su proveedor desean solicitar una excepción, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber qué tiene que hacer. También le explica los procedimientos y los plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud se administre en forma inmediata y justa.

Sección 5.1 Qué hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera demasiado alto

Si un medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, puede hacer lo siguiente:

Puede cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Podría haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) y pida una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría funcionar para usted.

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitar a nuestro plan que haga una excepción en el nivel de costo compartido para que pague menos por el medicamento. Si su proveedor dice que usted tiene razones médicas que justifican que nos pida una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción a la norma.

Si usted o su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le explica lo que tiene que hacer. También le explica los procedimientos y los plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud se trate en forma inmediata y justa.

Los medicamentos en nuestro Nivel 5 - Medicamentos especializados no son elegibles para este tipo de excepción. No disminuimos el monto de costo compartido para los medicamentos en este nivel.

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año

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

- **Añadir o eliminar medicamentos de la Lista de medicamentos**
- **Pasar un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo**
- **Agregar o quitar una restricción a la cobertura de un medicamento**
- **Sustituir un medicamento de marca por una versión genérica del medicamento**
- **Sustituir un producto biológico original por una versión biosimilar intercambiable del producto biológico**

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

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se realizan cambios en la Lista de medicamentos, publicamos información en nuestro sitio web sobre esos cambios. También actualizamos nuestra Lista de medicamentos en línea con regularidad. Recibirá un aviso directo si se realizan cambios sobre un medicamento que usted toma.

Cambios en su Lista de medicamentos que lo afectan durante el año del plan actual

- **Añadir nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios inmediatamente a un medicamento similar en la Lista de medicamentos**
- Al añadir una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar inmediatamente un medicamento similar de la Lista de medicamentos, mover el medicamento similar a un nivel de costo compartido diferente, añadir nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno inferior y con las mismas o menos restricciones.
- Realizaremos estos cambios inmediatos solo si añadimos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o si añadimos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
- Podemos realizar estos cambios inmediatamente y avisarle más tarde, incluso si está tomando el medicamento que estamos eliminando o al que le estamos realizando cambios. Si está tomando un medicamento similar en el momento en que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

- **Añadir medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios a un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
- Al añadir otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de medicamentos, moverlo a un nivel de costo compartido diferente, añadir nuevas restricciones o ambas cosas. La versión del medicamento que agreguemos estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno inferior y con las mismas o menos restricciones.
- Realizaremos estos cambios solo si añadimos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o añadimos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro de 30 días de resurtido de la versión del medicamento que está tomando.
- **Retiro de medicamentos no seguros y otros medicamentos en la Lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
 - De vez en cuando, algún medicamento puede retirarse del mercado porque no es seguro o por algún otro motivo. Si esto ocurre, eliminaremos inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si usted está tomando ese medicamento, le informaremos luego de hacer el cambio.
- **Haciendo otros cambios sobre medicamentos de la Lista de medicamentos**
 - Podemos hacer otros cambios que afecten los medicamentos que esté tomando una vez que el año haya comenzado. Por ejemplo, Nos basamos en el recuadro de advertencias de la FDA o en nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - Le avisaremos con al menos 30 días de anticipación previo a hacer el cambio, o le avisaremos del cambio y cubriremos un suministro adicional para 30 días del medicamento que está tomando.

Si realizamos cambios en cualquiera de los medicamentos que usted toma, hable con su médico sobre las opciones que funcionarían mejor para usted, incluso cambiar a un medicamento diferente para tratar su afección, o solicitar una decisión de cobertura para satisfacer cualquier nueva restricción al medicamento que toma. Usted o el médico que le receta puede solicitarnos una excepción para continuar cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que usted ha estado tomando. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

Cambios a la Lista de medicamentos que no le afectan durante este año del plan

Podemos hacer ciertos cambios a la Lista de medicamentos que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no aplicará a usted si actualmente está tomando el medicamento al momento en el que se hace el cambio; sin embargo, es posible que los siguientes tipos de cambios le afecten el 1 de enero del siguiente año si permanece en el mismo plan.

En general, los cambios que no lo afectarán durante el año actual son:

- Pasamos su medicamento a un nivel más alto de costo compartido.
- Imponemos una nueva restricción en el uso de su medicamento.
- Retiramos su medicamento de la Lista de medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios ocurre con un medicamento que esté tomando (pero no debido a un retiro del mercado, el reemplazo de un medicamento de marca por un medicamento genérico, u otro cambio mencionado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso o lo que usted paga como su parte del costo compartido sino hasta el 1 de enero del próximo año.

No le informaremos directamente sobre estos tipos de cambios durante este año del plan. Deberá revisar la Lista de medicamentos del plan del año entrante (cuando la lista esté disponible durante el periodo de inscripción abierta) para ver si hubo cambios a alguno de los medicamentos que está tomando y que le afecten durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos

Algunos tipos de medicamentos con receta que se *excluyen*. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

Si recibe algún medicamento que esté excluido, deberá pagarlo usted mismo (excepto por ciertos medicamentos excluidos dentro de nuestra cobertura para medicamentos mejorada). Si apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido de la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9).

A continuación, se presentan 3 normas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos de Medicare no cubre en la Parte D:

- La cobertura para medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto en la Parte A o Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no cubre un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el *uso no autorizado* de un medicamento cuando el uso no está respaldado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información Micromedex DRUGDEX. El *uso no autorizado* es

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

cualquier uso del medicamento distinto a los indicados en la etiqueta del medicamento aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA).

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare: (Nuestro plan cubre ciertos medicamentos detallados abajo, mediante la cobertura de medicamentos mejorada, para lo cual se le puede cobrar una prima adicional. A continuación se brinda más información).

- Medicamentos sin receta (también denominados medicamentos fuera del recetario)
- Medicamentos utilizados para estimular la fertilidad
- Medicamentos utilizados para el alivio de la tos o los síntomas del resfriado
- Medicamentos para fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello
- Vitaminas con receta y productos minerales, salvo las vitaminas prenatales y preparaciones fluoradas
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso
- Medicamentos para pacientes externos cuyo fabricante pretenda exigir como condición de venta que los exámenes asociados o servicios de supervisión se compren exclusivamente al fabricante

Ofrecemos cobertura adicional para algunos medicamentos con receta que normalmente el plan de medicamentos con receta de Medicare no cubre (cobertura para medicamentos mejorada). Este plan cubre medicamentos excluidos, como parte de nuestra cobertura suplementaria de Parte D; específicamente cubrimos algunos medicamentos para la disfunción eréctil: siete (7) pastillas de sildenafil (genérica de Viagra) por mes ó; siete (7) de vardenafil (genérica de Levitra) por mes. Aplica el costo compartido de medicamentos genéricos (nivel 2). El monto que paga cuando obtiene un medicamento con receta para estos medicamentos no se tiene en cuenta para calificarlo para la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. (La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas se describe en la Sección 6 del Capítulo 6 de este folleto).

Si **recibe Ayuda adicional de parte de Medicare** para pagar sus medicamentos con receta, el Ayuda adicional no pagará los medicamentos que por lo general no cubre. Consulte la Lista de medicamentos del plan o llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182) para obtener más información. Si tiene cobertura para medicamentos a través de Medicaid, el programa Medicaid de su estado puede cubrir algunos medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa Medicaid de su estado para determinar la cobertura para medicamentos disponible para

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en la sección 6 del capítulo 2).

SECCIÓN 8 Cómo surtir un medicamento

Para obtener su receta, proporcione la información de miembro de nuestro plan, (que puede encontrar en su tarjeta de miembro) en la farmacia de la red que usted elija. La farmacia de la red automáticamente le facturará al plan *nuestra* parte del costo de su medicamento. Usted deberá pagarle a la farmacia *su* parte del costo en el momento de recibir su receta.

Si usted no tiene su información de miembro de nuestro plan, usted o la farmacia pueden llamar a nuestro plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de inscripción de nuestro plan.

Si la farmacia no puede recibir la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total de la receta cuando la reciba**. Entonces puede **solicitarnos que le reembolsemos** la parte que nos corresponde. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso al plan.

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

Sección 9.1 En un hospital o centro de atención de enfermería especializada para una estadía cubierta por nuestro plan

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

Sección 9.2 Como residente en un centro de atención a largo plazo (LTC)

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

Consulte su *Directorio de proveedores y farmacias* en www.mcsclassicare.com para averiguar si la farmacia del centro de LTC o la que utiliza el centro forma parte de nuestra red. Si no es así, o si usted necesita más información, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Los

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir regularmente sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

Si es residente de un centro de LTC y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de Medicamentos o tiene algún tipo de restricción, consulte la Sección 5 para obtener más información sobre un suministro temporal o de emergencia.

Sección 9.3 Si también tiene cobertura para medicamentos de parte de un empleador o grupo de jubilados

Si actualmente tiene otra cobertura para medicamentos con receta de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarlo a determinar cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos con receta en relación con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de un empleador o grupo de jubilados, la cobertura de medicamentos que obtenga de nosotros será *secundaria* a su cobertura del grupo. Eso significa que la cobertura de su grupo paga primero.

Nota especial sobre la cobertura acreditable:

Cada año, su empleador o grupo de jubilados le debe enviar un aviso que le informa si su cobertura para medicamentos con receta para el año calendario siguiente es acreditable.

Si la cobertura del plan del grupo es acreditable, quiere decir que incluye una cobertura para medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare.

Guarde estos avisos sobre la cobertura acreditable; es posible que necesite estos avisos para demostrar que usted ha mantenido la cobertura acreditable. Si no recibió un aviso sobre la cobertura acreditable, solicite una copia del administrador de beneficios de su empleador o plan de jubilados o del empleador o sindicato.

Sección 9.4 Si se encuentra en un hospicio certificado por Medicare

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un hospicio de Medicare y necesita ciertos medicamentos (p. ej., un medicamento contra las náuseas, un laxante, un analgésico o un ansiolítico) que no están cubiertos por el hospicio porque no está relacionado con su enfermedad terminal o sus afecciones relacionadas, la persona autorizada a dar recetas o su proveedor del hospicio debe notificar a nuestro plan que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar retrasos en la recepción de estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, pregunte a su proveedor de

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

hospicio o persona autorizada a dar recetas que le proporcione un aviso antes de que se surta su receta.

En caso de que usted revoque su elección de hospicio o que reciba el alta del hospicio, nuestro plan debe cubrir sus medicamentos como se explica en este documento. Para evitar demoras en la farmacia cuando finaliza un beneficio de hospicio de Medicare, presente la documentación en la farmacia para verificar su revocación o alta.

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos

Llevamos a cabo revisiones del uso de medicamentos para nuestros miembros para asegurarnos de que estén recibiendo una atención segura y adecuada.

Hacemos una revisión cada vez que usted obtiene un medicamento con receta. También revisamos nuestros registros regularmente. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales, como estos:

- Posibles errores en los medicamentos
- Medicamentos que pueden no ser necesarios porque está tomando otro medicamento similar para tratar la misma afección
- Medicamentos que pueden no ser seguros o apropiados debido a su edad o sexo
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían hacerle daño si se toman al mismo tiempo
- Recetas indicadas para medicamentos que tienen ingredientes a los que usted es alérgico
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que esté tomando
- Cantidades inseguras de analgésicos opioides

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

Sección 10.1 Programa de administración de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a usar los medicamentos opioides de manera segura

Tenemos un programa que puede ayudar a garantizar que nuestros miembros usen de manera segura sus medicamentos opioides con receta y otros medicamentos que son mal usados con frecuencia. Este programa se llama Programa de administración de medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si utiliza medicamentos opioides que obtiene de diferentes médicos o farmacias, o si tuvo una sobredosis reciente de opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que su uso de

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

los medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Trabajaremos junto con sus médicos y, si decidimos que es posible que su uso de los medicamentos opioides o benzodiazepina con receta no sea seguro, podemos limitar la manera en que obtiene esos medicamentos. Si lo ubicamos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser las siguientes:

- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina con receta en determinadas farmacias.
- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina con receta de determinados médicos.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepina que cubriremos para usted.

Si planeamos limitar cómo obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. La carta le informará si limitaremos su cobertura de estos medicamentos o si deberá obtener las recetas de estos medicamentos de un solo médico en particular o de una farmacia específica. También tendrá la oportunidad de informarnos qué médicos o farmacias prefiere usar y brindarnos cualquier otra información que considere que es importante que conozcamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar la cobertura de estos medicamentos, le enviaremos otra carta que confirme dicha limitación. Si considera que nos hemos equivocado o no está de acuerdo con nuestra decisión o con respecto a la limitación que impusimos, usted y la persona autorizada a dar recetas tienen derecho a presentar una apelación. Si presenta una apelación, revisaremos su caso y le daremos una nueva decisión. Si seguimos denegando cualquier parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9.

No se le colocará en un DMP si usted tiene determinadas afecciones, como dolor relacionado con un cáncer activo o enfermedad de células falciformes, o si recibe atención en un hospicio, paliativa o de final de vida, o vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.2 Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

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

Algunos miembros que padecen de ciertas afecciones crónicas y que toman medicamentos que exceden un monto específico en costos de medicamentos o se encuentran en un Programa de administración de medicamentos (Drug Management Program, DMP) para recibir asistencia en el uso seguro de sus opioides, pueden obtener los servicios a través de un Programa MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud llevará a cabo una revisión integral de sus

Capítulo 5 Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D

medicamentos. Durante la revisión, pueden hablar sobre la mejor manera de tomar sus medicamentos, los costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos con receta y de venta libre. Recibirá un resumen por escrito de esta conversación. El resumen tiene un plan de acción detallado que recomienda lo que puede hacer para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma, cuándo y por qué los toma. Además, los miembros que se encuentran en el Programa MTM recibirán información sobre el desecho seguro de medicamentos con receta que son sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su plan de acción detallado y su lista de medicamentos. Lleve su plan de acción y lista de medicamentos a su consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Mantenga su lista de medicamentos actualizada y llévela con usted (por ejemplo, con su identificación) si va al hospital o a la sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información. Si usted decide no participar, notifíquelo y retiraremos su participación del programa. Si tiene preguntas sobre este programa, comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

CAPÍTULO 6

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

SECCIÓN 1 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D

Si participa en un programa que lo ayuda a pagar sus medicamentos, **parte de la información de esta Evidencia de Cobertura sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D puede no aplicarse no se aplica en su caso.**

Para simplificar las cosas, en este capítulo usamos el término “medicamento” en el sentido de un medicamento con receta de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están cubiertos a través de la Parte A o de la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos, por ley, de la cobertura de Medicare.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos con receta y cuáles son las normas que debe seguir cuando recibe sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 explica estas normas. Cuando usted utiliza la “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) para buscar la cobertura de un medicamento (<https://mcs.elixirsolutions.com>), el costo que observa muestra un estimado de los costos que paga de su bolsillo que se espera que usted pague. También puede obtener información proporcionada por la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182).

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

Hay 3 distintos tipos de costos de su bolsillo para los medicamentos cubiertos de la Parte D que se le podría solicitar que pague:

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

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

- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que usted paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.

Sección 1.2 Cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo

Medicare tiene normas acerca de lo que cuenta y lo que no cuenta como costos que paga de su bolsillo. Estas son las normas que debemos seguir para realizar un seguimiento de los costos que paga de su bolsillo.

Estos pagos se incluyen en los costos que paga de su bolsillo

Los costos que paga de su bolsillo **incluyen** los pagos detallados a continuación (siempre y cuando correspondan a medicamentos cubiertos de la Parte D y usted haya cumplido con las normas relativas a la cobertura para medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en las siguientes etapas de pago de los medicamentos:
 - La Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que haya efectuado durante este año calendario como miembro de un plan de medicamentos de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan
- Cualquier pago por sus medicamentos que hayan hecho familiares o amigos.
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por Ayuda adicional de Medicare, planes de parte del empleador o del sindicato, Servicio de Salud para la Población India Estadounidense, programas de asistencia con medicamentos para VIH, y la mayoría de las organizaciones benéficas

Paso a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o los que pagan en su nombre) haya gastado un total de \$2,100 en costos que paga de su bolsillo en el año calendario, pasa de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

Estos pagos no se incluyen en los costos que paga de su bolsillo

Los costos de su bolsillo **no incluyen** ninguno de estos tipos de pagos:

- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios
- Medicamentos que nuestro plan no cubre
- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red

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

- Medicamentos con receta y vacunas cubiertos por la Parte A o la Parte B
- Pagos que usted realiza por medicamentos cubiertos en nuestra cobertura adicional, pero que un plan de medicamentos de Medicare normalmente no cubre
- Pagos que usted realiza por medicamentos que normalmente no están cubiertos en un Plan de medicamentos de Medicare
- Pagos por sus medicamentos realizados por determinados planes de seguros y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y Administración de Salud de Veteranos (Veterans Health Administration, VA)
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos con receta (por ejemplo, compensación laboral)
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos conforme al Programa de descuentos del fabricante

Recordatorio: Si cualquier otra organización, como las que mencionamos más arriba, paga parte o la totalidad de los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos, usted debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182).

Registro de los costos que usted paga de su bolsillo

- *El informe de la Explicación de beneficios de la Parte D* (Explanation of Benefits, EOB) que usted recibe incluye el monto actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando este monto alcance los \$2,100, la *EOB de la Parte D* le indicará que deja la Etapa de cobertura inicial y pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Consulte Sección 3.1 para saber qué puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que gastó estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para los miembros de MCS Classicare Hero (HMO)

Hay 3 **etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos en MCS Classicare Hero (HMO). La cantidad que paga por cada receta depende de la etapa en la que se encuentre cuando obtenga una receta o un resurtido. Los detalles de cada etapa se encuentran en este capítulo. Las etapas son las siguientes:

- **Etapas 1: Etapa del deducible anual**
- **Etapas 2: Etapa de cobertura inicial**

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

- **Etapas 3: Etapa de cobertura en situaciones catastróficas**

SECCIÓN 3 Su *Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB)* de la Parte D explica en qué etapa de pago se encuentra usted

Nuestro plan hace un seguimiento de sus costos de medicamentos con receta y de los pagos que hace cuando obtiene medicamentos con receta en la farmacia. De esta manera, podemos decirle cuándo pasa de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente etapa. Registramos dos tipos de costos:

- **Costos que paga de su bolsillo:** esto es cuánto pagó. Esto incluye lo que usted pagó cuando recibe un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por su familia o amigos, y cualquier pago realizado por sus medicamentos por Ayuda adicional de Medicare, los planes de salud del sindicato o empleador, el Servicio de salud para la población india estadounidense, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los programas estatales de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAP).
- **Total de costos de medicamentos:** este es el total de todos los pagos realizados por sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Aquí se incluye lo que nuestro plan pagó, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

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

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona detalles de pago sobre medicamentos con receta que obtuvo el mes anterior. Muestra el total de costos de los medicamentos, lo que nuestro plan pagó y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** Esto muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde el inicio del año.
- **Información sobre los precios de los medicamentos.** Esta información muestra el precio total del medicamento e información sobre cambios en el precio desde el primer resurtido para cada reclamación de medicamento con receta de la misma cantidad.
- **Medicamentos con receta alternativos disponibles a un costo más bajo.** Esto incluye información sobre otros medicamentos con menor costo compartido disponibles para cada reclamación de medicamento con receta, si corresponde.

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

Sección 3.1 Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre sus pagos de los medicamentos

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

- **Muestre su tarjeta de miembro cada vez que obtenga un medicamento con receta.** Esto ayuda a que sepamos acerca de los medicamentos con receta que obtiene y lo que paga.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En ocasiones, es posible que pague el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para mantener el seguimiento de los costos que paga de su bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo, bríndenos copias de sus recibos. **Ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:**
 - Cuando usted compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
 - Cuando paga un copago por los medicamentos proporcionados en virtud de un programa de asistencia al paciente del fabricante del medicamento.
 - Cada vez que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o que pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
 - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte el Capítulo 7, Sección 2.
- **Envíenos información sobre los pagos que terceros hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por otras personas u organizaciones también se tienen en cuenta en los costos que paga de su bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP), el Servicio de Salud para la Población India Estadounidense y las organizaciones benéficas, se tienen en cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Lleve un registro de estos pagos y envíelos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba la EOB de la Parte D, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si usted considera que falta algo o si tiene preguntas, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Asegúrese de guardar estos informes.

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

SECCIÓN 4 No hay un deducible para MCS Classicare Hero (HMO)

No hay un deducible para MCS Classicare Hero (HMO). Usted comienza la Etapa de cobertura inicial cuando surte su primera receta del año. Consulte la Sección 5 para obtener información sobre su cobertura en la Etapa de cobertura inicial.

SECCIÓN 5 La Etapa de cobertura inicial

Sección 5.1 Lo que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde obtiene los medicamentos con receta

Durante la Etapa de cobertura inicial, nuestro plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos con receta cubiertos y usted paga su parte (el monto de copago o monto de coseguro). La parte que le corresponde del costo varía según el medicamento y dónde obtiene los medicamentos con receta.

Nuestro plan tiene cinco (5) niveles de costo compartido

Todos los medicamentos de la Lista de medicamentos del plan se encuentran en uno de los cinco (5) niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar:

- Nivel 1 - Incluye Medicamentos genéricos preferidos. Este es el nivel más bajo de costo compartido.
- Nivel 2 - Incluye Medicamentos genéricos.
- Nivel 3 - Incluye Medicamentos de marca preferida.
- Nivel 4 - Incluye Medicamentos no preferidos.
- Nivel 5 - Incluye Medicamentos especializados. Este es el nivel de mayor costo compartido.
- Nivel 3: Usted paga \$10 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 4: Usted paga \$20 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 5: Usted paga no más de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

Para saber en qué nivel de costo compartido está su medicamento, consulte la Lista de medicamentos nuestro plan.

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

Sus opciones de farmacias

El monto que usted paga por un medicamento está determinado según el lugar donde obtenga el medicamento:

- Una farmacia minorista de la red
- Una farmacia que no es de la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos con receta obtenidos en farmacias fuera de la red solamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para obtener más información sobre cuándo cubriríamos los medicamentos con receta que obtiene en farmacias fuera de la red.
- La farmacia de pedido por correo de nuestro plan

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y la obtención de los medicamentos con receta, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de proveedores y farmacias* del plan en www.mcsclassicare.com.

Sección 5.2 Sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento cubierto

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

El monto del copago o coseguro depende del nivel de costo compartido.

En ocasiones, el costo del medicamento es inferior al monto de copago. En estos casos, usted pagará el precio que sea menor por el medicamento, en lugar del monto del copago.

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

Su costo para un suministro de *un mes* de un medicamento cubierto de la Parte D:

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (suministro para hasta 31 días)	* Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	\$0	Las órdenes por correo no están disponibles para los medicamentos del Nivel 1.	\$0	\$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	\$0	Las órdenes por correo no están disponibles para los medicamentos del Nivel 2.	\$0	\$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferida)	\$20	Las órdenes por correo no están disponibles para los medicamentos del Nivel 3.	\$20	\$20
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos no preferidos)	\$40	Las órdenes por correo no están disponibles para los medicamentos del Nivel 4.	\$40	\$40
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos especializados)	33%	33%	33%	33%

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

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (suministro para hasta 31 días)	* Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (suministro para hasta 30 días)
Nivel				
* Fuera de la red: Usted paga el costo compartido dentro de la red más la diferencia entre el costo dentro de la red y el costo fuera de la red para los medicamentos recetados cubiertos despachados en una farmacia que no pertenece a la red.				

No pagará más de \$10 para el Nivel 3, \$20 para el Nivel 4, y \$35 para el Nivel 5 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos.

Para obtener más información sobre el costo compartido de las vacunas de la Parte D, consulte la Sección 7 de este capítulo.

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

Por lo general, el monto que paga por un medicamento cubre el suministro para un mes completo. Es posible que, en algunos casos, a usted o su médico le gustaría obtener un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando prueba por primera vez un medicamento). También puede pedirle a su médico que le recete y a su farmacéutico que le entregue un suministro para menos de un mes completo de sus medicamentos si esto lo ayuda a planificar mejor las fechas de resurtido.

Si obtiene un suministro para menos de un mes completo de ciertos medicamentos, usted no tendrá que pagar el suministro para un mes completo.

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

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

Sección 5.4 Sus costos por un suministro de un medicamento a largo plazo (para hasta 90 días) de un medicamento cubierto de la Parte D

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

En ocasiones el costo del medicamento es menor al monto de su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento, en lugar de pagar el copago.

Su costo para un suministro a largo plazo de un medicamento cubierto de la Parte D:

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 60 días)	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro 90 días)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferida)	\$40	\$60	\$40
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos no preferidos)	\$80	\$120	\$80
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos especializados)	No hay un suministro a largo plazo disponible para medicamentos del Nivel 5.		

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

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 60 días)	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro 90 días)
			El pedido por correo no está disponible para medicamentos del Nivel 5.
NEDS: No todos los medicamentos en los niveles 1 al 4 están disponibles para suplidos extendidos. Estos medicamentos están marcados como “NeDS” en nuestro Formulario de medicamentos. FFQL: Con el fin de proporcionarle a usted y a su médico la oportunidad de evaluar adecuadamente la efectividad de un medicamento, solo el primer surtido de receta estará cubierto por 30 días para algunos de los medicamentos que están disponibles para suministro a largo plazo. Estos medicamentos están identificados como “FFQL” en nuestro Formulario de medicamentos.			

No pagará más de \$20 para el Nivel 3 y \$40 para el Nivel 4 por un suministro para dos meses y \$30 para el Nivel 3 y \$60 para el Nivel 4 por un suministro para tres meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos compartidos.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos que paga de su bolsillo alcancen los \$2,100

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos que paga de su bolsillo totales alcancen los \$2,100. Luego pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

Ofrecemos cobertura adicional para algunos medicamentos con receta que normalmente el plan de medicamentos con receta de Medicare no cubre. Los pagos realizados por estos medicamentos no se tendrán en cuenta para el total de los costos que paga de su bolsillo.

La EOB de la Parte D que recibió lo ayudará a llevar un registro de lo que usted, el plan y cualquier otro tercero han gastado en usted durante el año. No todos los miembros llegarán al límite de \$2,100 que pagan de su bolsillo en un año.

Le informaremos cuando alcance este monto. Consulte la Sección 1.3 para obtener más información acerca de cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo.

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

SECCIÓN 6 Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

En la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted entra en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo alcanzan el límite de \$2,100 para el año calendario. Una vez que está en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, se quedará en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

- Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por los medicamentos de la Parte D cubiertos ni por los medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

SECCIÓN 7 Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D

Mensaje importante sobre lo que le corresponde pagar por las vacunas: Algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D sin costo para usted. Consulte la Lista de medicamentos del plan o comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), (usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182) para obtener detalles sobre la cobertura y los costos compartidos de vacunas específicas.

Hay dos partes de nuestra cobertura de vacunas de la Parte D:

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

Sus costos por una vacuna de la Parte D dependen de tres elementos:

1. Determinar si la vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP).

- La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos son recomendadas por el ACIP y no le cuestan nada.

2. Dónde obtiene la vacuna.

- La vacuna en sí puede ser dispensada por una farmacia o proporcionada por el consultorio del médico.

3. Quién le administra la vacuna.

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

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

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

- A veces, cuando obtiene la vacuna, deberá pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor por administrarla. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total que usted pagó.
- Otras veces, cuando recibe una vacuna, usted tendrá que pagar solo la parte que le corresponde del costo de acuerdo con el beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada.

A continuación, se muestran 3 ejemplos de formas de recibir la vacuna de la Parte D.

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

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

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

- Cuando obtiene la vacuna, es posible que deba pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor por administrarla.
- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que le pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que usted pagó menos cualquier copago o coseguro por la vacuna (incluida la administración).

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

- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, usted no pagará nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted deberá pagarle a la farmacia el coseguro o copago por la vacuna en sí.

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

- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo total de este servicio.
- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que le pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará la cantidad total que pagó.

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

CAPÍTULO 7

Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura de servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de sus servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando usted recibe atención médica o un medicamento con receta, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, es posible que usted se dé cuenta de que paga más de lo que esperaba pagar según las normas de cobertura de nuestro plan o bien, podría recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (reembolsarle). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Podría haber plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También podría haber veces en las que recibe una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o por más de lo que le corresponde del costo compartido. Primero, intente resolver el tema de la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios se deben cubrir. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarla, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que los costos compartidos permitidos por el plan. Si el proveedor está contratado, usted todavía tiene derecho al tratamiento.

Ejemplos de situaciones en las que puede tener que solicitarle al plan que le haga un reembolso o que pague una factura que ha recibido:

1. Cuando ha recibido atención médica de emergencia o de urgencia necesaria de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan

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

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

- Usted es responsable de pagar solo la parte que le corresponde del costo de los servicios de emergencia o de urgencia necesarios. Los proveedores de emergencia están legalmente obligados a brindar atención de emergencia.
- Si usted paga el monto total en el momento de recibir la atención, pídanos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- Es posible que reciba una factura del proveedor solicitándole un pago que usted considera que no debe. Envíenos esta factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya realizado.
 - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.
 - Si ya ha pagado más de la parte que le corresponde del costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos la parte que nos corresponde del costo.

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 a nuestro plan y pedirle solo la parte que le corresponde del costo. Pero a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo tiene que pagar el monto de su costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales por separado, lo que se denomina **facturación del saldo**. Esta protección (que nunca paga más que el monto de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuyo monto usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos reembolsarle la diferencia entre el monto que pagó y el que debe según nuestro plan.

3. Si está inscrito retroactivamente en nuestro plan

Algunas veces, la inscripción de una persona en nuestro plan es retroactiva. (Esto significa que el primer día de la inscripción ya ha pasado. La fecha de inscripción puede incluso haber sido el año pasado).

Si fue inscrito retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo cualquiera de sus servicios o medicamentos cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. Deberá enviarnos cierta documentación, como recibos y facturas, para que coordinemos su reembolso.

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

4. Cuando utilice una farmacia fuera de la red para obtener medicamentos con receta

Si acude a una farmacia fuera de la red, es posible que la farmacia no pueda presentarnos la reclamación directamente. Si esto sucede, usted tiene que pagar el costo total de sus medicamentos con receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para aprender sobre estas circunstancias. Es posible que no le reembolsemos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

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

Si usted no lleva con usted su tarjeta de miembro de nuestro plan, puede pedirle a la farmacia que llame a nuestro plan o busque la información de inscripción de nuestro plan. Si la farmacia no puede obtener de inmediato la información que necesita sobre la inscripción, es posible que deba pagar usted mismo el costo total del medicamento con receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior a nuestro precio negociado por el medicamento con receta.

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

Usted puede pagar el costo total del medicamento con receta porque se da cuenta de que el medicamento no tiene cobertura por alguna razón.

- Por ejemplo, el medicamento podría no estar en la “Lista de medicamentos” del plan o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o que no cree que debería aplicarse en su caso. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.
- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, puede ser necesario obtener más información de su médico para reembolsarle la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior a nuestro precio negociado por el medicamento con receta.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la analizaremos y decidiremos si debemos cubrir el servicio o medicamento. Esto se denomina tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que debemos cubrirlos, le reembolsaremos la parte que nos corresponde del costo por sus servicios o medicamentos. Si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 9 contiene información sobre cómo presentar una apelación.

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

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

Puede solicitarnos que le reembolsemos enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíenos su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es una buena idea fotocopiar la factura y los recibos para sus registros.

Debe presentarnos la reclamación de la Parte C (servicios médicos) dentro de los 365 días a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento de la Parte B.

Debe presentarnos la reclamación de la Parte D (medicamentos recetados) dentro de los 180 días a partir de la fecha en que recibió el servicio, el artículo o el medicamento.

Para asegurarse de que nos esté proporcionando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, usted puede completar nuestro formulario de reclamaciones para solicitar su pago.

- No tiene que utilizar el formulario, pero nos será útil para procesar la información de manera más rápida. Deberá especificar su nombre, su número ID de afiliado, su dirección, la fecha de servicio o despacho y su proveedor.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (www.mcsclassicare.com) o llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) y solicite el formulario.

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

Solicitud de Pago para Atencion Médica

MCS Advantage, Inc. – Departamento de Reclamaciones
PO BOX 191720
San Juan, PR 00919-1720

Solicitud de Pago para Medicamentos recetados de la Parte D

MCS Advantage, Inc. – Departamento de Farmacia
PO BOX 191720
San Juan, PR 00919-1720

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

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

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

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

Sección 3.1 Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en parte, la atención médica o el medicamento, puede presentar una apelación

Si usted piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si usted presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 9.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades interculturales

Sección 1.1 Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y consistente con sus sensibilidades interculturales (en otros idiomas que no sean el español, en braille, en tamaño de letra grande, en audio CD u otros formatos alternativos, etc.)

Es requerido que nuestro plan garantice que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se brinden de manera que sea culturalmente competente y sean accesibles para todos los afiliados, incluidos aquellos con dominio limitado del español, habilidades limitadas de lectura, discapacidad auditiva, o quienes tienen diversos antecedentes culturales y étnicos diversos. Los ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, pero no se limitan a la disposición de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o de teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios gratuitos de interpretación, disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan español. También podemos brindarle información en otros idiomas, como inglés, braille, letra grande u otros formatos alternativos, sin costo alguno si lo necesita. Es requerido que le proporcionemos información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183. (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

Es requerido que nuestro plan le brinde a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para servicios de atención médica preventiva y de rutina para mujeres.

Si los proveedores para una especialidad no se encuentran disponibles dentro de la red de nuestro plan, es responsabilidad de nuestro plan ubicar proveedores de especialidades fuera de la red que le proporcionen a usted la atención necesaria. En este caso, usted solo pagará el costo compartido de dentro de la red. Si usted se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red del plan que cubran un servicio que usted necesita, llame a nuestro plan para obtener información sobre dónde acudir para obtener este servicio a un costo compartido de dentro de la red.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, el ver a un especialista en salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, llámenos para presentar un reclamo ante Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (libre de cargos), 1-866-627-8182 (usuarios de TTY); lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (del 1 de octubre al 31 de marzo) y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (del 1 de abril al 30 de septiembre). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

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

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

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in languages other than English including Spanish and 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 at 1-866-627-8183. (TTY users, call 1-866-627-8182).

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

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialist or finding a network specialist, please call to file a grievance with Member Services at 1-866-627-8183 (Toll Free) (TTY users should call 1-866-627-8182) Monday through Sunday from 8:00 a.m. to 8:00 p.m. (from October 1 to March 31) and 8:00 a.m. to 8:00 p.m. Monday through Friday and Saturday from 8:00 a.m. to 4:30 p.m. (from April 1 to September 30.). You can also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

Usted tiene derecho a elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de nuestro plan que preste y coordine los servicios cubiertos. No le pedimos que obtenga un referido para acudir a proveedores de la red.

Tiene derecho a programar citas con los proveedores de la red de nuestro plan y recibir los servicios cubiertos que estos le brinden *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicha atención médica. También tiene derecho a obtener sus medicamentos con receta o a resurtirlos en cualquiera de las farmacias de nuestra red sin demoras prolongadas.

Si usted considera que no está recibiendo su atención médica o los medicamentos de la Parte D dentro de un período razonable, el Capítulo 9 le explica lo que puede hacer.

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

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

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

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Excepto en las situaciones mencionadas a continuación, si tenemos la intención de suministrarle su información de salud a otra persona que no le brinda atención ni paga por ella, *tenemos la obligación de pedirle a usted, o a alguien que tenga el poder legal de tomar decisiones por usted, su autorización por escrito antes de hacerlo.*
- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por la ley.
 - Se nos exige dar a conocer información de salud a las agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige proporcionarle a Medicare su información de salud, incluida la información acerca de sus medicamentos con receta de la Parte D. Si Medicare da a conocer su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

federales; en general, se exige que no se comparta la información que lo identifica específicamente.

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

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

Usted tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información de salud con otros para fines que no son de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Los usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182.)

Aviso Sobre Prácticas de Privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE COMO SU INFORMACIÓN PROTEGIDA DE SALUD PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y COMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A LA MISMA. POR FAVOR, REVÍSELO CUIDADOSAMENTE

NUESTRA RESPONSABILIDAD LEGAL

MCS tiene el compromiso de proteger su información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés). Estamos obligados por Ley a mantener la privacidad, seguridad y confidencialidad de su PHI; proveerle este Aviso sobre nuestras responsabilidades legales y prácticas de privacidad con relación a su PHI, y notificar a los individuos afectados en caso de una exposición no autorizada reportable de PHI.

MCS tiene que regirse por los términos de este Aviso. Sin embargo, nos reservamos el derecho de cambiarlo o modificarlo y de poner en vigor las disposiciones del Aviso para todo PHI que mantenemos. En caso de que cambiemos o modifiquemos los términos de este Aviso, colocaremos un Aviso enmendado en nuestra página de Internet y enviaremos una copia impresa del mismo a nuestros suscriptores a la fecha del cambio. Cualquier tipo de información que MCS pudiera recopilar y/o divulgar, y que se considere como información personal no-pública financiera, según definido en la Regla 75 de la Oficina del Comisionado de Seguros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, también se considerará como PHI, según se define en 45 CFR Parte 164, Sección 164.501 y en el Capítulo 14 – Protección de la Información de Salud del Código de Seguros de Salud de Puerto Rico – 26 L.P.R.A. 9231 y sigs., según enmendado.

PHI es información que lo identifica a usted (nombre, apellido, seguro social); incluso información demográfica (como dirección, código postal), obtenida de usted mediante una solicitud u otro documento para obtener un servicio, creada o recibida por un proveedor de cuidado de salud, un plan médico, intermediarios que procesan facturas de servicios de salud, socios de negocio y que está relacionada con: (1) su salud o condición física o mental pasada, presente o futura; (2) la prestación de servicios de cuidado de salud a usted; (3) pagos pasados, presentes o futuros por la prestación de

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

servicios de cuidado médico. Para propósitos de este Aviso, esta información se denominará PHI. El Aviso se ha desarrollado y enmendado de manera que esté en armonía con el Reglamento de Privacidad de la Ley HIPAA. Cualquier término no definido en este Aviso tiene el mismo significado que dicho término tiene en el Reglamento de Privacidad de la Ley HIPAA. También contamos con políticas y procedimientos para el manejo de su PHI, los cuales puede solicitar examinar.

USOS Y DIVULGACIONES PRINCIPALES DE PHI

MCS podría usar y divulgar PHI con los siguientes propósitos:

Tratamiento: Para la provisión, coordinación o supervisión de su atención médica y otros servicios relacionados. Por ejemplo, el plan puede divulgar información médica para tratamiento a su proveedor de servicios de salud, si éste así lo solicita.

Pago: Para obtener o proveer pagos por la prestación de cuidados de salud, incluso actividades de cobro y de manejo de reclamaciones. Por ejemplo, el plan puede usar o divulgar información para pagar reclamaciones de los servicios de salud cubiertos o para proveer información de elegibilidad a su proveedor de servicios de salud cuando reciba tratamiento.

Operaciones de cuidado de salud: Para apoyar nuestras funciones de negocio. Por ejemplo, para servicios legales y de auditoría, detección de fraude y abuso, cumplimiento, planificación y desarrollo de negocios, actividades administrativas y de gerencia de negocios. El plan puede utilizar o divulgar su información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés) para comunicarse con usted para proveerle recordatorios de reuniones o citas, o información sobre tratamientos alternativos u otros beneficios o servicios relacionados con su salud. También podemos divulgar su información de salud al patrocinador de un plan de seguro, a tenor con la Sección 164.504(f) del Reglamento de Privacidad. Sin embargo, MCS no podrá utilizar o divulgar PHI que sea información genética para actividades relacionadas con suscripción en el plan, a tenor con la Sección 164.520(b)(1)(iii) del Reglamento de Privacidad.

Organizaciones cubiertas

En las funciones como administrador del seguro o beneficio, podremos usar y divulgar PHI entre las siguientes organizaciones: MCS Healthcare Holdings, LLC., MCS Life Insurance Company, and MCS Advantage, Inc.

Socios de negocio

Contratamos con personas y organizaciones (socios de negocios) para que realicen diversas funciones a nombre nuestro o para que provean ciertos tipos de servicios. Los socios de negocio pueden recibir, crear, mantener, usar o divulgar PHI, pero sólo después de haber acordado por escrito que salvaguardarán debidamente dicha información.

Aplicaciones de Terceros

Las aplicaciones de terceros no están sujetas a las reglas de HIPAA y otras leyes de privacidad, que generalmente protegen su información médica. En cambio, la política de privacidad de la Aplicación de

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

terceros describe las limitaciones autoimpuestas sobre cómo la Aplicación utilizará, divulgará y (posiblemente) venderá información sobre usted.

OTROS POSIBLES USOS Y/O DIVULGACIONES DE SU PHI

Según requerido por Ley

Podemos utilizar o divulgar PHI cuando la Ley Federal, Estatal o Local requiere su uso o divulgación. En este Aviso, el término “según requerido por Ley” se define tal como lo dispone el Reglamento de Privacidad de la Ley HIPAA.

Actividades de salud pública

Podemos utilizar o divulgar su PHI para actividades de salud pública, incluyendo el informe de estadísticas de enfermedades e información vital, entre otros.

Actividades de fiscalización de la salud

Podemos divulgar su PHI a aquellas agencias gubernamentales que regulan las actividades relacionadas con los servicios de salud.

Administración Federal de Drogas y Alimentos (FDA)

Podemos utilizar o divulgar su PHI a la FDA, para prevenir una amenaza inminente a la salud o seguridad pública nacional con relación a eventos adversos relacionados con alimentos, suplementos, productos y defectos de productos, entre otros.

Maltrato o negligencia

Podemos utilizar o divulgar su PHI a un funcionario del gobierno autorizado, en casos donde es necesario informar abuso o negligencia contra menores o adultos, o situaciones de violencia doméstica.

Procedimientos legales

Podemos utilizar o divulgar su PHI durante el transcurso de cualquier proceso judicial o administrativo (1) en respuesta a una orden de un tribunal de justicia o una agencia administrativa (en la medida en que dicha divulgación esté expresamente autorizada); o (2) en respuesta a una citación, una solicitud de descubrimiento de prueba u otro proceso autorizado por Ley.

Agentes del orden público

También podemos utilizar o divulgar su PHI a agentes del orden público. Por ejemplo, podemos ofrecer información necesaria para informar de un delito o localizar o identificar a un sospechoso, un fugitivo, un testigo esencial, o una persona desaparecida o necesaria para proveer evidencia de un delito ocurrido en nuestra propiedad.

Patólogos forenses, directores funerarios y casos de donación de órganos

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Podemos utilizar o divulgar su PHI a un Patólogo Forense para efectos de identificar a una persona fallecida, determinar causa por muerte, o para que realice otras tareas autorizadas por Ley. También podemos divulgar información a directores funerarios para que puedan realizar sus deberes relacionados con difuntos y a organizaciones que manejan la adquisición, almacenamiento o trasplantes de órganos, ojos o tejidos.

Investigación

Podemos utilizar o divulgar su PHI a investigadores, si una Junta Revisora Institucional o un Comité de Ética: (1) ha revisado la propuesta de investigación y ha establecido protocolos para garantizar la privacidad de su información y (2) ha aprobado la investigación como parte de un conjunto limitado de datos que no incluye identificadores individuales.

Para prevenir una amenaza seria a la salud o la seguridad

Podemos utilizar o divulgar su PHI si es necesario para prevenir o disminuir una amenaza seria e inminente a la salud o la seguridad pública.

Instituciones Correccionales

Podemos divulgar PHI a una institución correccional o a un agente del orden público que tenga custodia de un recluso para cuando sea necesario: (1) que la institución le provea cuidado de salud; (2) para proteger la salud y seguridad del recluso y la de otras personas; o (3) proteger la salud y la seguridad en la institución correccional.

Compensación a trabajadores

Podemos divulgar su PHI para cumplir con las leyes de compensación a trabajadores y otros programas similares establecidos por ley, que proveen beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas al trabajo, sin considerar culpa.

Programas de ayuda en caso de desastre

Podemos divulgar su PHI a una entidad pública o privada autorizada por Ley o sus estatutos que participe en un esfuerzo de ayuda en caso de desastre. De esta manera, su familia podrá ser notificada sobre su condición de salud y localización en caso de desastre u otra emergencia.

Actividad militar y seguridad nacional, servicios de protección

Podemos divulgar su PHI a autoridades de la comandancia militar si usted es un miembro de las Fuerzas Armadas o veterano. También a funcionarios autorizados que realicen actividades para la seguridad nacional, inteligencia, contraespionaje u otras actividades para la protección del Presidente y otras autoridades o jefes de estado.

Otras personas que participan en su cuidado de salud

Podemos divulgar de forma limitada su PHI a un amigo o familiar que participa en su cuidado de salud o que sean responsables por el pago de los servicios médicos. Si usted no se encuentra presente, está

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

incapacitado o es una situación de emergencia, utilizaremos nuestro juicio profesional en la divulgación de información que entendamos resultará en su mejor interés.

Divulgaciones a usted

Estamos obligados a divulgarle a usted la mayor parte de su PHI. Esto incluye, pero no está limitado, a toda información relacionada con su historial de reclamaciones.

Divulgaciones a su representante autorizado

Divulgaremos su PHI a una persona designada por usted como representante autorizado y que ha cualificado para dicha designación conforme a las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Sin embargo, antes de que divulguemos su PHI a dicha persona, usted tiene que proveer una notificación escrita de su designación junto con documentos de apoyo (como un Poder o Declaración previa de voluntad sobre tratamiento médico). Puede completar un formulario para este propósito, el cual está disponible en nuestros centros de servicio y en nuestra página de Internet.

Aún cuando usted designe a un representante autorizado, el reglamento de Privacidad de la Ley HIPAA nos permite optar por no tratar a la persona como su representante autorizado si a nuestro juicio profesional concluimos que: (1) usted ha sido objeto de violencia doméstica, maltrato o negligencia por parte de esa persona, o podría serlo; (2) tratar a dicha persona como su representante autorizado podría ponerlo a usted en peligro o (3) determinamos, en el ejercicio de nuestro juicio profesional, que no es lo mejor para usted que tratemos a esa persona como su representante autorizado.

Con su autorización

Usted nos puede autorizar a usar o divulgar su PHI a otras personas para cualquier otro propósito sólo mediante autorización escrita. La autorización tiene que estar firmada y fechada por usted, indicar la persona o entidad autorizada a recibir la información, breve descripción de la información a divulgarse y fecha de expiración. Además, los siguientes usos y divulgaciones requieren una autorización de acuerdo con la Sección 164.508(a)(2) – (a)(4) del Reglamento de Privacidad: (a) Para notas de psicoterapia, que son notas documentadas en cualquier medio por un Profesional de la Salud Mental y en las cuales se documentan o analizan conversaciones llevadas a cabo en sesiones de terapia en grupo o individual y que se mantienen por separado del resto del expediente clínico de un paciente. (b) Para mercadeo, que conlleva una comunicación sobre un producto o servicio y lo cual estimula al receptor de la comunicación a adquirir o utilizar ese producto o servicio; (c) Para la venta de PHI, que conlleva divulgación de PHI por una entidad cubierta o socio de negocios a cambio de remuneración directa o indirecta. Usted tiene derecho a revocar la misma por escrito en cualquier momento, a tenor con la Sección 164.508(b)(5) del Reglamento de Privacidad. La revocación estará en vigor para futuros usos y divulgaciones de su PHI y no afectará los usos y divulgaciones permitidos por su autorización mientras la misma estuvo en vigor. A menos que usted nos remita una autorización escrita, no podremos usar o divulgar su PHI para ninguna otra razón que no esté descrita en este Aviso.

Divulgaciones al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Estamos obligados a divulgar su PHI al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, a fin de que determine si hemos cumplido con los reglamentos de la Ley HIPAA.

USTED TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS RESPECTO A SU PHI

Derecho a solicitar una restricción

Usted tiene derecho a solicitar restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su PHI, a tenor con la Sección 164.522(a) del Reglamento de Privacidad. Sin embargo, no estamos obligados a acceder a una restricción solicitada, excepto en caso de desglose restringido bajo la Sección 164.522 (a)(1)(vi) del mismo Reglamento. Si accedemos a la restricción, cumpliremos con ella a menos que la información sea necesaria para proveerle tratamiento de emergencia. Usted puede solicitar una restricción completando el formulario que tenemos disponible en nuestros centros de servicio y en nuestra página de Internet.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Usted puede solicitar que nos comuniquemos con usted de una forma alterna o lugar alternativo con relación a su PHI. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted solamente a la dirección de su trabajo o la de un familiar. Usted puede solicitar comunicación confidencial completando un formulario disponible en nuestras oficinas de servicio y nuestra página de Internet.

Derecho de Acceso

Usted tiene derecho a examinar y obtener copia de su información personal, financiera, de seguros o de salud, dentro de los límites y excepciones que provee la ley. Para obtener acceso a su información, comuníquese con Servicios para los miembros para someter su solicitud. Validaremos su identidad antes de asistirlo. También puede visitar cualquiera de nuestros Centros de Servicio para someter su solicitud por escrito de una copia o para revisar su PHI. Le proveeremos acceso dentro de 30 días laborables. Podemos denegar su solicitud a examinar y obtener copia de su PHI bajo ciertas circunstancias limitadas.

Derecho a solicitar enmiendas

Si usted cree que el PHI que mantenemos en nuestros archivos y/o sistemas está incorrecta o incompleta, puede solicitar que la enmendemos. Puede solicitar una enmienda de su PHI completando un formulario de solicitud, disponible en nuestros centros de servicio y en nuestra página de Internet.

Derecho a obtener un informe de divulgaciones

Usted tiene derecho a obtener un informe de ciertas divulgaciones de su PHI, hechas por MCS, para asuntos no relacionados a tratamiento médico, pago de servicios de salud, operaciones de cuidado de salud o según su autorización. Puede solicitar el Informe de Divulgaciones completando el formulario de solicitud que tenemos disponible en nuestros centros de servicio y en nuestra página de Internet.

Derecho a una copia impresa de este aviso

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Usted tiene derecho a obtener una copia impresa de este Aviso sobre Prácticas de Privacidad a su solicitud, aún luego de aceptar el recibir una copia del mismo en forma electrónica.

QUERELLAS

Usted tiene derecho a radicar una querella con MCS y con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (DHHS, por sus siglas en inglés), si cree que sus derechos de privacidad o de seguridad han sido quebrantados. Todas las querellas deberán (1) someterse por escrito, (2) incluir el nombre de la entidad contra la cual se presenta la querella, (3) describir los actos u omisiones que usted cree que fueron quebrantados y (4) someterse no más tarde de 180 días después del momento en que se percató del problema o debería haberse percatado del mismo. No lo penalizaremos ni tomaremos represalias contra usted por someter una querella ante el Secretario de DHHS o con MCS.

MCS cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MCS no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MCS proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes: intérpretes de lenguaje de señas capacitados, información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). MCS proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes: intérpretes capacitados, información escrita en otros idiomas. Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicios para los miembros. Si considera que MCS no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a: MCS Servicios para los miembros, PO BOX 191720, San Juan, PR 00919-1720, 787-281-2800 (área metropolitana), 1-888-758-1616 (libre de cargos), 1-866-627-8182 (usuarios de TTY). Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicios para los miembros está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) de EE. UU., de manera electrónica a través del portal para querellas de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Tenga en cuenta que la mayoría de las aplicaciones de terceros no estarán cubiertas por HIPAA. La mayoría de las aplicaciones, en cambio, estarán bajo la jurisdicción de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) y las protecciones proporcionadas por la Ley de la FTC. La Ley de la FTC, entre otras cosas, protege contra actos engañosos (por ejemplo, si una aplicación comparte datos personales sin permiso, a pesar de tener una política de privacidad que dice que no lo hará). Si tiene alguna inquietud con respecto al uso de aplicaciones de terceros y su información, puede comunicarse

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) o radicar una querella en <https://reportefraude.ftc.gov/#/>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1.888.758.1616 (TTY: 1.866.627.8182).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1.888.758.1616 (TTY: 1.866.627.8182).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1.888.758.1616 (TTY: 1.866.627.8182)。

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE MCS

Usted puede solicitar información adicional sobre este Aviso de Prácticas de Privacidad o someter una querella de privacidad comunicándose con MCS a la siguiente dirección:

MCS

Atención: Oficial de Privacidad
Box 9023547
San Juan, PR 00902-3547
Línea Telefónica de Privacidad y Seguridad
Área metro: (787) 620-3186
Libre de costo: 1-877-627-0004
mcscompliance@medicalcardsystem.com

FECHA DE EFECTIVIDAD

Este Aviso Sobre Prácticas de Privacidad es efectivo a partir del 01 de julio de 2021.

Para la versión más actualizada de este aviso visite: <https://mcsclassicare.com/es/Paginas/politica-de-privacidad.aspx>.

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

Como miembro de MCS Classicare Hero (HMO), usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan. También incluye información sobre el número de apelaciones hechas por los miembros y las clasificaciones por estrellas del plan, incluida la forma en que ha sido calificado

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

por los miembros del plan y cómo se compara con otros planes de salud de Medicare.

- **Información acerca de proveedores y farmacias de la red.** Tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones y credenciales de los proveedores y las farmacias de nuestra red y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
 - Los profesionales médicos deben mostrar en sus consultorios sus credenciales (licencias, certificados y diplomas) y capacidades para permitir que los pacientes tomen decisiones informadas acerca de su atención médica.
 - Todos los proveedores deben mostrar su certificado de cobertura de negligencia médica para que sus pacientes puedan leerlo fácilmente. La información también está disponible a petición. Comuníquese con el plan para más detalles.
 - Si el proveedor no cuenta con el certificado de cobertura de negligencia médica, él o ella debe informar y mostrar dicha información en un lugar destacado en su consultorio.
- **Información acerca de su cobertura y las normas que debe seguir para usarla.** Los Capítulos 3 y 4 brindan información sobre los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 proporcionan información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por lo que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** El Capítulo 9 proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura está restringida. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, lo que se conoce como apelación.

Sección 1.5 Usted tiene derecho a conocer acerca de sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención

Tiene derecho a obtener toda la información completa de sus médicos y de otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicarle su afección y sus opciones de tratamiento *de una manera que usted pueda comprender*.

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

- **Saber acerca de sus opciones.** Esto significa que usted tiene el derecho a ser informado acerca de todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, independientemente de su precio o si son cubiertas por nuestro plan. También incluye la información sobre los programas que nuestro plan ofrece para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y usarlos de forma segura.
- **Saber acerca de los riesgos.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre los riesgos involucrados en su atención médica. Se le debe informar por adelantado si alguna atención

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.

- **El derecho a decir “no”.** Tiene derecho a negarse a recibir el tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a irse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. También tiene el derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Si rechaza el tratamiento, o deja de tomar los medicamentos, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.

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

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

- Llenar un formulario por escrito para otorgarle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** en caso de que usted no tenga la capacidad de tomar decisiones por sí mismo.
- **Darles a sus médicos instrucciones por escrito** acerca de cómo desea que manejen su atención médica en caso de que no tenga la capacidad para tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación para estos casos se denominan **directrices anticipadas**. Los documentos, como el **testamento vital** y el **poder de representación para la atención médica** son ejemplos de directrices anticipadas.

Cómo establecer una directriz anticipada para dar sus instrucciones:

- **Obtenga el formulario.** Si desea preparar directrices anticipadas, puede pedirle un formulario a su abogado o al trabajador social o puede conseguirlo en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de directrices anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. También puede llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).
- **Complételo y fírmelo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Considere solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregue copias del formulario a las personas pertinentes.** Usted debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que usted nombre en el formulario como la persona responsable de tomar las decisiones por usted si usted no puede. Quizás desee darles copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

Llenar un formulario de directrices anticipadas es su decisión (inclusive si desea firmar uno estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no instrucciones anticipadas.

Requisitos de las instrucciones o directrices anticipadas en Puerto Rico:

Toda persona mayor de edad (21 años y más) capaz para todos fines legales, tiene el derecho a declarar previamente su voluntad sobre lo referente a su tratamiento médico. Según las disposiciones de la ley de Puerto Rico (Ley Núm. 160-2001). Una persona que desee dar sus instrucciones o directrices anticipadas debe preparar una declaración que cumpla con los siguientes requisitos:

- Debe estar escrita, firmada y juramentada ante un notario público.
- De forma alterna, el declarante puede hacer la declaración en presencia de un médico y dos testigos competentes, que no sean herederos del declarante y que no participen en el cuidado directo del paciente.
- Deberá constar en la declaración el carácter voluntario de las instrucciones o directrices.
- Debe indicar la fecha, hora y lugar donde se ejecutan las instrucciones o directrices

De igual forma, el documento podrá expresar cualquier otra orden relativa a su cuidado médico que será evaluada profesionalmente por los médicos encargados de su tratamiento. Podrá incluir la designación de una persona que tome decisiones por usted sobre la aceptación o rechazo de tratamiento en caso de que no pueda comunicarse por sí mismo.

También debe proporcionar una copia de las instrucciones o directrices anticipadas a su médico, o a la institución que proporciona sus servicios de atención médica. Tenga en cuenta que debe cumplir con todos los requisitos establecidos por la Ley para que las directrices anticipadas sean legalmente vinculantes. Por tanto, sus instrucciones anticipadas con respecto a su tratamiento médico deben especificar que fueron proporcionadas voluntariamente, e indicar la fecha, hora y lugar donde la declaración fue ejecutada, firmada y jurada ante un notario público, o hecha ante un médico y dos testigos, como indicado anteriormente.

Si sus instrucciones no se siguen

Si ha firmado directrices anticipadas y cree que un médico o el hospital no han respetado las instrucciones que allí menciona, puede presentar una queja ante la Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico, PO Box 11247, San Juan PR 00910-2347. Puede contactarlos llamando al 787-977-0909 y 1-800-981-0031, o visitando a www.opp.pr.gov para más información.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

Según las reglas de nuestro plan, usted tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión que pueda usarse como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia. Usted tiene derecho a no ser descuidado, intimidado, abusado física o verbalmente, maltratado o explotado. Usted también tiene derecho a ser tratado con consideración, respeto y pleno reconocimiento de su dignidad, privacidad e individualidad.

No podemos negarle servicios ni castigarlo por ejercer sus derechos. El ejercicio de sus derechos no afectará negativamente la forma en que MCS Classicare y sus proveedores, o CMS, le brindan u organizan la prestación de servicios.

Si tiene algún problema o inquietud o quejas y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 9 de este documento le indica lo que puede hacer. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o una queja, **estamos obligados a tratarlo con imparcialidad.**

Sección 1.7 Si siente que está siendo tratado injustamente o que sus derechos no son respetados

Si siente que no se le ha tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, o nacionalidad, debe llamar 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 de su localidad.

Si siente que no se le ha tratado con imparcialidad o que sus derechos no han sido respetados, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que está enfrentando a través de estos lugares:

- **Puede llamar a nuestro Servicios para los miembros** al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).
- **Puede llamar a su SHIP local** al 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Área de Ponce).
- **Puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Puede obtener más información sobre sus derechos a través de estos lugares:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Puede **llamar a Servicios para los miembros** al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).
- Puede **llamar a su SHIP local** al 1-877-725-4300 (área Metro) 1-800-981-0056 (área de Mayagüez) 1-800-981-7735 (área de Ponce).
- Puede comunicarse con **Medicare**.
 - Puede visitar www.Medicare.gov para leer o descargar la publicación Derechos y protecciones de Medicare (*Medicare Rights & Protections*). (La publicación está disponible en: <https://www.medicare.gov/publications/11534-medicare-rights-and-protections.pdf>).
 - Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtener estos servicios cubiertos.** En este folleto sobre la *Evidencia de cobertura* sabrá lo que está cubierto y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
 - Los capítulos 3 y 4 dan detalles sobre sus servicios médicos.
 - Los Capítulos 5 y 6 dan más detalles sobre su cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.
- **Si, además de nuestro plan, tiene cobertura de otro seguro de salud u otra cobertura para medicamentos con receta, debe comunicárnoslo.** Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte el Capítulo 1.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan cada vez que obtenga su atención médica o medicamentos con receta de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
 - Para ayudarle a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de atención médica acerca de sus problemas de salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
 - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y suplementos.
 - Si tiene alguna pregunta, no dude en hacerla y obtener una respuesta que comprenda.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - Debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o medicamento.
 - Si le corresponde pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos con receta.
 - Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando el monto adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio, tenemos que saberlo** para que mantengamos su registro de miembro actualizado y sepamos cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede permanecer como miembro de nuestro plan.**
- **Si se muda, notifíquese al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).**

CAPÍTULO 9

Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1 Qué hacer si tiene un problema o una inquietud

Este capítulo explica 2 tipos de procesos para el manejo de problemas e inquietudes:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas** (también denominadas reclamos).

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

La información en este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto a seguir y qué debe hacer.

Sección 1.1 Términos legales

Existe terminología legal para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas. Para facilitar la comprensión, en este capítulo se utilizan palabras más familiares en lugar de algunos términos legales.

Sin embargo, a veces es importante conocer los términos legales correctos. Para ayudarle a saber qué términos utilizar para obtener la ayuda o la información adecuadas, incluimos estos términos legales cuando proporcionamos detalles para manejar situaciones específicas.

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. También puede llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)) para obtener ayuda. Pero en algunas situaciones, es posible que también quiera la

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudarle son:

Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental con asesores capacitados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, ellos también pueden responder sus preguntas, darle más información y orientarlo sobre lo que debe hacer.

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

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda.

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Consulte www.Medicare.gov

SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema

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

Esto incluye problemas sobre si la atención médica (artículos médicos, servicios y/o medicamentos de la Parte B) está cubierta o no, la forma en que está cubierta y los problemas relacionados con el pago de la atención médica.

Sí.

Consulte la **Sección 4, Guía de las decisiones de cobertura y las apelaciones.**

No.

Consulte la **Sección 10, Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.**

Decisiones de cobertura y apelaciones

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 4 Guía de las decisiones de cobertura y las apelaciones

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

Solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Si usted quiere saber si cubriremos la atención médica antes de que la reciba, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si nuestro médico de la red del plan lo remite a un especialista médico que no está dentro de la red, esta remisión se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que usted o su médico de la red puedan demostrar que recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico o bien, la *Evidencia de Cobertura* deje en claro que el servicio remitido nunca está cubierto en ninguna circunstancia. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o se rehúsa a brindarle la atención médica que usted cree que necesita.

En circunstancias limitadas, una solicitud de una decisión de cobertura será rechazada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si usted solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de una decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué rechazamos la solicitud y cómo solicitar una revisión de la denegación.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y cuánto tenemos que pagar. En algunos casos, podríamos decidir que la atención médica no está cubierta o que ya no tiene cobertura para usted. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Presentando una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que se reciba un beneficio y usted no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. En ciertas circunstancias, puede solicitar una **apelación rápida** o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión original.

Cuando apela una decisión por primera vez, esto se denomina apelación de Nivel 1. En este tipo de apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para comprobar si seguimos todas las normas correctamente. Cuando completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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

Si rechazamos una parte o la totalidad de su apelación de Nivel 1 para atención médica, la apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2 evaluada por una organización de revisión independiente no conectada con nosotros.

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

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 4.1 Obtenga ayuda para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

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

- **Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182))**
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, debe ser nombrado como su representante. Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)) y solicite el formulario de *Nombramiento de representante (Appointment of Representative)*. (El formulario también está disponible en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com).
- En el caso de la atención médica o de los medicamentos de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o apelación de Nivel 1 en nombre de usted. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- En el caso de los medicamentos de la Parte D, su médico u otra persona autorizada a emitir recetas puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en nombre de

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

usted. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o persona autorizada a dar recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.

- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si quiere que un amigo, pariente u otra persona sea su representante, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)) y solicite el formulario *Nombramiento de representante*. (El formulario también está disponible en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com). El formulario autoriza a esa persona a actuar en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darnos una copia del formulario firmado.
 - Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos completar nuestra revisión si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario antes de nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho de pedirle a una organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o la apelación de una decisión.

Sección 4.2 Reglas y plazos para diferentes situaciones

Existen 4 situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación implica diferentes normas y plazos. Proporcionamos los detalles para cada una de estas situaciones:

- **Sección 5:** Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7:** Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización para paciente internado más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto (*Aplica únicamente a los siguientes*

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

servicios: atención médica domiciliaria, atención en centros de enfermería especializada y servicios de Centros de Rehabilitación Ambulatoria Integral (CORF))

Si no está seguro de qué información le corresponde, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)). También puede obtener ayuda o información de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP).

SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 5.1 Qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de su atención

Sus beneficios de atención médica se describen en el Capítulo 4 en la Tabla de beneficios médicos. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de medicamentos de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos de la Parte B de las normas para artículos y servicios médicos.

Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las 5 situaciones siguientes:

1. Usted no está recibiendo la atención médica que quiere y cree que está cubierta por nuestro plan. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no autorizará la atención médica que desea brindarle su médico u otro proveedor médico, y usted considera que nuestro plan cubre esa atención. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Usted recibió atención médica que cree que nuestro plan debería cubrir, pero le comunicamos que no pagaremos dicha atención. **Presentar una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica y considera que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que nuestro plan le reembolse el costo de esta atención. **Enviarnos la factura. Sección 5.5.**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinada atención médica que ha estado recibiendo y que habíamos aprobado anteriormente, se reducirá o interrumpirá, y usted considera que esto podría perjudicar su salud. **Presentar una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se va a interrumpir es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF), consulte las Secciones 7 y 8. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 5.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura****Términos legales:**

Cuando una decisión de cobertura involucra su atención médica, se la denomina **determinación de la organización**.

Una decisión de cobertura rápida se denomina **determinación acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Una decisión de cobertura estándar generalmente se toma en un plazo de 7 días calendario cuando el artículo o servicio está sujeto a nuestras normas de autorización previa, de 14 días calendario en el caso de todos los demás artículos y servicios médicos, o de 72 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma en un plazo de 72 horas en el caso de los servicios médicos o de 24 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con 2 requisitos:

- *Solo puede solicitar* cobertura para artículos y/o servicios médicos (no solicitudes de pago de artículos y/o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si el hecho de recurrir a los plazos estándar podría afectar su salud de forma grave o perjudicar la recuperación de su capacidad física.

Si su médico nos dice que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos proporcionarle una decisión de cobertura rápida.

Si nos pide usted mismo la decisión de cobertura rápida, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión de cobertura rápida. Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:

- Explique que usaremos los plazos estándar.
- Explique que, si su médico pide la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
- Explique que usted puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó.

Paso 2: Pídale a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o una decisión de cobertura rápida.

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico o su representante puede hacer esto. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura para atención médica y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones de cobertura estándar usamos los plazos estándar.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario después de recibida su solicitud de un artículo o servicio médico que esté sujeto a las normas de autorización previa. Si el artículo o servicio médico que usted solicitó no está sujeto a nuestras normas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida su solicitud.

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no deberíamos* tomar días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. Le otorgaremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 para información sobre quejas).

En el caso de las decisiones de cobertura rápida usamos un marco de tiempo acelerado.

Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas si está solicitando un artículo o servicio médico. Si está solicitando un medicamento de la Parte B, responderemos en un plazo de 24 horas.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si usted está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no deberíamos* tomar días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. (Consulte la Sección 10 para información sobre quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

atención médica que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1**Términos legales:**

Una apelación a nuestro plan acerca de una decisión de cobertura sobre atención médica se denomina **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, se presenta una apelación estándar en un plazo de 30 días calendario o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de una atención médica, usted y/o su médico deberá(n) decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 5.2.

Paso 2: Solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y usted tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar información adicional para sustentar su apelación.** Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si hemos seguido todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si la necesitamos, y podríamos comunicarnos con usted o su médico.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si está solicitando un medicamento de la Parte B.
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en la que será revisada por una organización de revisión independiente (Independent Review Organization, IRO). La Sección 5.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, automáticamente enviaremos su apelación a la Organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de que recibamos su apelación. Si está solicitando un medicamento de la Parte B que todavía 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 salud así lo exige.
 - Si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.
 - Si usted considera que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le damos una respuesta a su queja en un plazo de

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

- Si no le damos una respuesta para el plazo indicado (o al final de la extensión del periodo de tiempo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en la que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en un plazo de 30 días calendario si está solicitando un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- **Si nuestro plan rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 El Nivel 2 del proceso de apelación

Término legal:

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces se la denomina **IRE** (del inglés “Independent Review Entity”).

La **organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **archivo de caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso**. Se nos permite cobrarle un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información acerca de su apelación.

Si se le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, también se le concederá una apelación rápida en el Nivel 2.

- En el caso de la apelación rápida, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de que reciba su apelación.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2.

- En el caso de la apelación estándar, si está solicitando un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** después de que reciba su apelación. Si está solicitando un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente debe comunicarle la respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de que reciba su apelación.
- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y explicará los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de una solicitud de artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica **en un plazo de 72 horas** o bien, proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de una solicitud de medicamentos de la Parte B**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas** tenemos **24 horas** a partir de la fecha en la que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, significa que está de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de atención médica no se debe autorizar. (Esto se denomina **confirmar la decisión o rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta en la que se:
 - Explica la decisión.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Le informa sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica alcanza cierto mínimo. El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
- Le explica cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 explica los Niveles 3, 4 y 5 de los procesos de apelaciones.

Sección 5.5 Si nos está pidiendo que le reembolsemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por atención médica

En el Capítulo 7 se describe cuándo es posible que deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que le envió un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

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

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que pagó está cubierta. También comprobaremos si ha seguido las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica tiene cobertura y usted siguió las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo normalmente en un plazo de 30 días calendario, pero a más tardar 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si aún no ha pagado por la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** Si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos la atención médica y las razones.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelación de la Sección 5.3. En el caso de apelaciones relacionadas con un reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago dentro de los 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1 Lo que debe hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos por un medicamento de la Parte D

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos con receta. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener detalles sobre los medicamentos de la Parte D, las normas, las restricciones y los costos consulte los Capítulos Capítulo 5 y 6. **Esta sección trata solamente sobre sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de *medicamento* en el resto de esta sección en lugar de repetir cada vez las expresiones *medicamento con receta cubierto para pacientes externos* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que usted obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no se puede surtir tal como está escrita, la farmacia le entregará un aviso escrito explicándole cómo ponerse en contacto con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones y apelaciones de cobertura de la Parte D

Término legal:

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una **determinación de cobertura**.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

en relación con el monto que pagaremos por los medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las situaciones siguientes:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no figura en la Lista de medicamentos *de nuestro plan*. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Pedirnos que no apliquemos una restricción a la cobertura de nuestro plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener, criterios para autorizaciones previas o el requisito de probar primero con otro medicamento). **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Cómo solicitar pagar un monto de costo compartido más bajo por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar un medicamento con receta que ya ha comprado. **Pedirnos un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hemos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 Cómo solicitar una excepción

Términos legales:

Pedir cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos es una **excepción al Formulario**.

Pedir la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento es una **excepción al Formulario**.

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto es una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto de la forma que a usted le gustaría que estuviese cubierto, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son tres ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden pedirnos que hagamos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

monto de costo compartido que se aplique a medicamentos en el nivel cinco (5) – medicamentos especializados. No puede solicitar que hagamos una excepción respecto al monto de costo compartido que usted debe pagar por el medicamento.

- 2. Eliminar una restricción de un medicamento cubierto.** El Capítulo 5 describe las normas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos en nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede pedirnos una excepción en el monto del costo compartido que le pediremos que pague por el medicamento.
- 3. Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido inferior.** Cada medicamento en nuestra Lista de medicamentos se encuentra en uno de los cinco (5) niveles de costo compartido. En general, cuanto más bajo sea el nivel de costo compartido, menor será el monto que le corresponda pagar del medicamento.
 - Si nuestra Lista de medicamentos tiene medicamentos alternativos para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costo compartido más bajo que el de su medicamento, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda a los medicamentos alternativos.
 - Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos su medicamento a la cantidad de costo compartido más bajo. Este sería el nivel más bajo que contiene alternativas de productos biológicos para tratar su condición.
 - Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas de marca para tratar su condición.
 - Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas genéricas o de marca para tratar su condición.
 - No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido para ningún medicamento en el Nivel 5 - Medicamentos especializados.
 - Si aprobamos su solicitud para una excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones**Su médico debe explicarnos las razones médicas**

Su médico u otra persona autorizada a dar recetas deben entregarnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o de la persona autorizada a dar recetas cuando pida la excepción.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Generalmente, nuestra Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una afección específica en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo fuera tan efectivo como el medicamento que está solicitando y no produce más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general no aprobaremos su solicitud de una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, en general, *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, a menos que todos los medicamentos alternativos de los niveles de costo compartido más bajos no funcionen tan bien para usted o puedan causarle una reacción adversa u otro daño.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año de nuestro plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento, y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión mediante la presentación de una apelación.

Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Término legal:

Una decisión de cobertura rápida se denomina **determinación de cobertura acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman en un plazo de **72 horas** después de que recibamos la declaración de su médico. Las **decisiones de cobertura rápidas** se toman en un plazo de **24 horas** después de que recibamos la declaración de su médico.

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una decisión de cobertura rápida. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:

- Debe estar solicitando un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida para que le reembolsemos el costo de un medicamento que usted ya compró).
- El hecho de usar los plazos estándares podría afectar su salud de forma grave o perjudicar su capacidad física.
- **Si su médico u otra persona autorizada a dar recetas nos indica que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, le daremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.**

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico ni de otra persona autorizada a dar recetas, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
 - Explique que usaremos los plazos estándar.
 - Explique que si su médico u otra persona autorizada a dar recetas pide la decisión de cobertura rápida, automáticamente se la proporcionaremos.
 - Le indique cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que usted solicitó. Responderemos a su queja en un plazo de 24 horas a partir de su recepción.

Paso 2: Solicite una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que usted desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud presentada en el *formulario de Solicitud de determinación de cobertura modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)* o en nuestro formulario del plan, los cuales están disponibles en nuestro sitio web www.mcsclassicare.com. El Capítulo 2 incluye la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que muestra la reclamación denegada que se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona autorizada a dar recetas) o su representante puede hacer esto. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- **Si solicita que se haga una excepción, proporcione la declaración de respaldo,** que corresponde a las razones médicas para la excepción. Su médico o la persona autorizada a dar recetas puede enviarnos la declaración por fax o correo. O su médico u otra persona autorizada a dar recetas puede llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo postal, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos una respuesta.***Plazos para una decisión de cobertura rápida***

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 24 horas** después de que recibamos su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud nos lo exige.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura que aceptamos en un plazo de 24 horas después de que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud nos lo exige.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos **brindar la cobertura** que aceptamos **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura para

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

medicamentos que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1**Términos legales:**

Una apelación a nuestro plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama **redeterminación** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **redeterminación acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Generalmente, una apelación estándar se realiza dentro de los 7 días calendario. Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo exige, pídanos una apelación rápida.

- Si está apelando una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico u otra persona autorizada a dar recetas deben contactarse con nosotros y presentar una apelación de Nivel 1. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **En el caso de las apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **En el caso de las apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 1-866-627-8183 (TTY 1-866-627-8182).** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluida una solicitud enviada en el *Formulario de Solicitud de redeterminación modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)*, que está disponible en nuestro sitio web <https://mcsclassicare.com/SiteAssets/docs/ES/solicitud-redeterminacion-2024-es.pdf>. Incluya su nombre, información de contacto y detalles sobre su reclamo para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y usted tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar información adicional para sustentar su apelación. Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, hacemos otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud nos lo exige.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura que aceptamos en un plazo de 72 horas después de que recibimos su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibimos su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud nos lo exige.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan rápido como lo exija su salud, pero nunca después de **7 días calendario** de que recibimos su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de que recibimos su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de que recibimos su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decidirá si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se enviará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2**Término legal:**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces se le llama **Entidad de revisión independiente (Independent Review Entity, IRE)**.

La organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, médico u otra persona autorizada a dar recetas) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y pedir una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito.
- Sin embargo, si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a una determinación de **riesgo** según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la IRE.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Le enviaremos a esta organización de revisión independiente la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **archivo de caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso**. Se nos permite cobrarle un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información acerca de su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, la organización de revisión independiente debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 en un **plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es por un medicamento que aún no ha recibido. Si solicita que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de que recibimos su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

En el caso de las apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura para medicamentos que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** después de que recibimos la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

En el caso de las apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de su solicitud de cobertura**, debemos **brindar la cobertura para medicamentos** que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 72 horas** después de que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** del costo de un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un**

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

plazo de 30 días calendario después de recibida la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente rechaza su apelación?

Si esta organización rechaza una **parte o la totalidad de** su apelación, significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar la solicitud (o parte de ella). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explica la decisión.
- Le notifica sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que solicita alcanza cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es final.
- Le indica el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de 5 niveles de apelación).
- Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización para paciente internado más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto

Cuando es ingresado en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. Ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día que deja el hospital es la **fecha del alta**.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Cuando se haya decidido la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se lo comunicarán.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

Sección 7.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare donde se le explicarán sus derechos

Dentro de los 2 días calendario de su ingreso al hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un manejador de caso o un enfermero), solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame al Servicios para los miembros a 1-866-627-8183 ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

1. Lea atentamente este aviso y haga preguntas si no lo entiende. Dice lo siguiente:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darlo de alta si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha de su alta para que su atención hospitalaria esté cubierta más tiempo.

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá que usted o alguien que actúe en su nombre firme el aviso.
- Firmar el aviso *solo* demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le informa su fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha del alta.

3. Guarde la copia del aviso para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de 2 días calendario antes de su fecha de alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede consultar el aviso en sitio web www.CMS.gov/medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im.

Sección 7.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha del alta del hospital

Para solicitarnos que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes internados por un período de tiempo más prolongado, use el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso**
- **Cumpla con los plazos**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). O bien, llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP), para obtener asistencia personalizada. Puede llamarnos a Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP: State Health Insurance Assistance Program) al 1-877-725-4300 (Área Metro), 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) o al 1-800-981-7735 (Área de Ponce). La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) revisa su apelación. Compruebe si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted. La **Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO)** es un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de su estado y pida una revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*An Important Message from Medicare About Your Rights (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos)*) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O bien, busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para presentar la apelación, debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) *antes* de irse del hospital y **no después de la medianoche el día de su alta**.
 - **Si usted cumple con este plazo**, usted puede permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
 - **Si no cumple con este plazo, contáctenos**. Si decide quedarse en el hospital después de la fecha de alta planificada, *es posible que deba pagar los costos* correspondientes a la atención hospitalaria que reciba después de la fecha de alta planificada.
- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. A más tardar para el mediodía del día después en que se comunique con nosotros, le daremos un **Aviso detallado de alta**. Este aviso le indica su fecha prevista del alta y le explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.
- Usted puede obtener una muestra del **Aviso detallado del alta (Detailed Notice of Discharge)** llamando a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O bien, puede obtener una muestra del aviso en línea en www.CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que nosotros y el hospital les entregamos.
- Antes del mediodía del día después en que los revisores nos informen de su apelación, recibirá un aviso por escrito de nosotros que le dará su fecha de alta planificada. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la Organización para la mejora de la calidad le dará la respuesta a su apelación.**¿Qué sucede si la aceptan?**

- Si la organización de revisión independiente *acepta*, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios**.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación, ellos indican que la fecha de alta planificada es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé su respuesta a la apelación.
- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para la mejora de la calidad le dé su respuesta a la apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación, y usted permanece en el hospital después de la fecha de alta planificada, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al *Nivel 2* del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de la hospitalización después de la fecha de alta planificada.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de la atención.

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

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información sobre con su apelación.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

Si la organización de revisión independiente la acepta:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha de rechazo de su primera apelación por parte de la Organización para la mejora de la calidad. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesaria.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión independiente la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1. Esto se llama confirmar la decisión.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto

Cuando está recibiendo **servicios de atención médica a domicilio, servicios de atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes externos)** que estén cubiertos, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de estos 3 tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo su atención.*

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.1 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura

Término legal:

Aviso de no cobertura de Medicare. Le dice cómo puede solicitar una **apelación rápida**. Solicitar una apelación rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

1. **Recibirá un aviso por escrito** al menos 2 días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso le dice:
 - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.
 - Cómo solicitar una apelación rápida para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período de tiempo más largo.
2. Se le pedirá que **usted, o alguien que actúa en su nombre, firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió**. Firmar el aviso *solo* indica que recibió la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión de nuestro plan para suspender la atención.

Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP), para recibir asistencia personalizada. Puede llamarnos a Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP: State Health Insurance Assistance Program) al 1-877-725-4300 (Área Metro), 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) o al 1-800-981-7735 (Área de Ponce). La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada. La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye las revisiones de las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación rápida*. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió, (*Aviso de no cobertura de Medicare (Notice of Medicare Non-Coverage, NOMNC)*), se le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día antes de la fecha de entrada en vigencia** que aparece en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si se vence el plazo y desea apelar, aún tiene derechos de apelación. Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad a través de la información de contacto que figura en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado también aparece en el Capítulo 2.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término legal:

Explicación detallada de no cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre las razones para terminar la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión independiente también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que les ha dado nuestro plan.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Al final del día, los revisores nos comunican sobre su apelación y usted recibirá de nuestra parte la *Explicación detallada de no cobertura*, donde se explican detalladamente las razones por las cuales finalizamos la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Dentro del plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios**.
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores rechazan?

- Si los revisores la *rechazan*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos**.
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en la que termina su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de esta atención.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura de la atención, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o de los servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura de la atención.

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

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información sobre con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente acepta?

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que recibió desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindando cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesaria.
- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos respecto de su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que es manejado por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador.

Paso 4: Si la rechaza, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de 5 niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5

Sección 9.1 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 una apelación de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico sobre el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los 3 últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera que los primeros 2 niveles. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ)** o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez administrativo o mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión de la apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, irá a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proporcionarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del juez administrativo o mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar la atención médica en cuestión.
- **Si el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *podría concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo debería continuar con ese proceso.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Primera Instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar o rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el Tribunal Federal de Primera Instancia.

Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y ambas fueron rechazadas.

Si el valor del medicamento sobre el que ha apelado cumple con un determinado monto en dólares, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los 3 últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera que los primeros 2 niveles. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador que trabaja para el gobierno federal** revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si su apelación se acepta, el proceso de apelaciones habrá terminado.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el juez administrativo o el mediador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, a los 30 días calendario** después de que recibamos la decisión.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta, el proceso de apelaciones habrá terminado.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, a los 30 días calendario** después de que recibamos la decisión.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud para revisar la apelación, el aviso le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Primera Instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el Tribunal Federal de Primera Instancia.

Presentar quejas

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. Aquí encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
Respeto de su privacidad	• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otro comportamiento negativo	• ¿Alguien ha sido descortés o le ha faltado el respeto? • ¿Está insatisfecho con Servicios para los miembros? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O ha tenido que esperar demasiado por Servicios para los miembros u otro personal de nuestro plan? ○ Entre los ejemplos se incluye esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o de consulta, o cuando le van a dar una receta.
Limpieza	• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o un consultorio de un médico?
Información que obtiene de nosotros	• ¿No cumplimos con darle un aviso requerido? • ¿Es nuestra información escrita difícil de entender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con lo oportuno de nuestras medidas relacionadas con las apelaciones y decisiones de cobertura)	Si ha pedido una decisión de cobertura o presentado una apelación y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos: • Ha pedido que tomemos <i>una decisión de cobertura rápida</i> o que respondamos una <i>apelación rápida</i>, y lo hemos rechazado; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
	• Usted cree que no cumplimos con los plazos de cobertura o reembolso de ciertos artículos médicos, servicios o medicamentos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja**Términos legales:**

Una **queja** también se denomina **reclamo**.

Presentar una queja se denomina **interponer un reclamo**.

Usar el proceso para quejas se denomina **usar el proceso para interponer un reclamo**.

Una **queja rápida** se denomina **reclamo acelerado**.

Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.

- **Llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) suele ser el primer paso.** Si debe hacer algo más, Servicios para los miembros se lo indicará.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- Así es cómo funciona:
 - Usted puede presentar un reclamo visitando el centro de servicios más cercano a su ubicación, enviándolo por fax al: 787-620-7765; o por correo postal a: MCS Advantage, Inc., Unidad de Querellas y Apelaciones, P.O. Box 195429, San Juan, PR 00919-5429. Puede utilizar el Formulario de presentación de reclamos de MCS Classicare para presentar su reclamo; sin embargo, su uso no es obligatorio.
 - Usted debe presentar su reclamo no más tarde de 60 días calendario después del evento que fue el motivo del reclamo, y nosotros le daremos una respuesta tan pronto como su situación de salud lo requiera, pero no más tarde de 30 días calendario a partir del día en que

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

se haya recibido el reclamo, a menos que este período sea extendido. Si el plan se otorga un período de extensión de 14 días calendarios, se le notificará por escrito.

- Usted tiene el derecho de presentar un reclamo acelerado (rápido) si extendemos el período para tomar una decisión de cobertura. Usted también puede presentar un reclamo acelerado si nos negamos a concederle una solicitud para una decisión de cobertura acelerada o apelación. Cuando usted solicita un reclamo acelerado, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. Si desea presentar un reclamo acelerado, puede llamarnos.
- Usted o su representante autorizado pueden presentar un reclamo. La persona que usted designe actuará como su "representante". Puede ser a un familiar, un amigo, un abogado, un médico o cualquier otra persona o proveedor que usted elija para que actúe en su nombre. Puede ser alguien que ya esté legalmente autorizado para actuar como su representante en virtud de la ley estatal. Si desea que alguien en particular actúe en su nombre, pero esa persona aún no ha sido autorizada por el tribunal o la ley estatal, llame a Servicios para los miembros y solicite el formulario para autorizar a esa persona para que actúe legalmente en su nombre. El formulario deberá ser firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre.
- El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: Analizaremos su queja y le daremos una respuesta.

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia, o si usted pide más tiempo, **podemos demorar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) en responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con una parte o la totalidad de la queja, o si no nos hacemos responsables del problema por el que se está quejando, incluiremos las razones en nuestra respuesta.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para la mejora de la calidad

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, también tiene 2 opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente ante la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO).** La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

O

- **Puede presentar su queja ante la Organización para la mejora de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 10.4 También puede informarle a Medicare acerca de su queja

Puede presentar una queja sobre MCS Classicare Hero (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja ante Medicare ingrese en www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10:

Cancelación de su membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan

La cancelación de su membresía en MCS Classicare Hero (HMO) puede hacerse de forma **voluntaria** (cuando lo decide usted) o **involuntaria** (cuando no es usted quien lo decide):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las secciones 2 y 3 brindan información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que podemos cancelar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionando su atención médica y los medicamentos con receta y usted seguirá pagando la parte que le corresponde de los costos hasta que finalice su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el Período abierto de inscripción.

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período abierto de inscripción**. Este es el momento en el que debe revisar su cobertura de salud y medicamentos y tomar una decisión sobre la cobertura para el próximo año.

- **El Período abierto de inscripción** es del **15 de octubre hasta el 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos,
 - Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos de Medicare, o
 - Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare.
 - Si elige esta opción y recibe Ayuda Adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

Nota: si cancela su inscripción en un plan de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más,

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía se cancelará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage cada año**.

- **El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo. También, para los nuevos beneficiarios de Medicare que estén inscritos en un plan MA, la inscripción es desde el mes que el beneficiario adquiere el derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes que el beneficiario adquiere el derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**, usted puede:
 - Cambiar a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
 - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiar a Medicare Original en este período, en ese momento, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos de Medicare.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Medicare Original. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, los miembros de MCS Classicare Hero (HMO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante el Período de inscripción especial si alguna de las siguientes situaciones aplica a usted. Estos son solo ejemplos, para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.Medicare.gov):

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

- Si es elegible para Ayuda adicional para pagar la cobertura de medicamentos de Medicare.
- Si incumplimos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (Long Term Care, LTC).
- **Nota:** si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, quizás no pueda cambiarse de plan. La sección 10 del capítulo 5 le proporciona más detalles sobre los programas de administración de medicamentos.

Los períodos de inscripción varían según su situación.

Para saber si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura de medicamentos,
- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos de Medicare, o
- Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare.

Nota: si cancela su inscripción en la cubierta de medicamentos de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más tarde.

- **Generalmente, su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se recibe su solicitud para cambiar su plan.
- **Si usted recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar sus costos de cubierta de medicamentos:** si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan separado de medicamentos de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuando puede finalizar su membresía

Si tiene alguna pregunta sobre cómo finalizar su membresía, usted puede:

- **Llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (usuario de TTY llamar al 1-866-627-8182).**
- Puede encontrar la información en el manual **Medicare & You 2026 (Medicare y Usted) de 2026.**
- Comuníquese con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), (usuarios de TTY llamar al 1-877-486-2048).

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan**SECCIÓN 3 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan**

La siguiente tabla explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	- Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. - Su inscripción en MCS Classicare Hero (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura en el nuevo plan.
Medicare Original con un plan separado de medicamentos de Medicare	- Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos de Medicare. - Su inscripción en MCS Classicare Hero (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura en el nuevo plan.
Medicare Original sin un plan separado de medicamentos de Medicare	Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Comuníquese con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (usuarios de TTY deben llamar a 1-866-627-8182) si necesita más información sobre cómo hacer esto. - También puede comunicarse con Medicare, llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y solicitar que le cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY llamar al 1-877-486-2048. - Su inscripción en MCS Classicare Hero (HMO) se cancelará cuando comience su cobertura en Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que se cancele su membresía, y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus artículos médicos, atención y sus medicamentos con receta a través de nuestro plan.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

- **Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.**
- **Continúe usando las farmacias de nuestra red o pedido por correo para obtener sus recetas.**
- **Si está hospitalizado el día que finalice su membresía, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si le dan el alta después de que comience su nueva cobertura médica).

SECCIÓN 5 MCS Classicare Hero (HMO) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones

MCS Classicare Hero (HMO) debe cancelar su membresía en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, deberá llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (usuario de TTY 1-866-627-8182) para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja está en el área de nuestro plan.
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no está legalmente presente en los Estados Unidos.
- Si miente o encubre información sobre otro seguro que tenga que le proporciona cobertura para medicamentos con receta
- Si intencionalmente nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad en nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si continuamente se comporta de una manera que es perturbadora y nos dificulta la tarea de brindarle atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector general investigue su caso.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en nuestro plan y usted perderá la cobertura para medicamentos.

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía puede llamar a nuestro Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

Sección 5.1 **No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud**

MCS Classicare Hero (HMO) no está autorizado a pedirle que se retire de nuestro plan por alguna razón relacionada a su salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si le parece que le están pidiendo que deje nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Usuarios de TTY llamar al 1-877-486-2048).

Sección 5.2 **Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan**

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. Además, tenemos que explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de Cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las regulaciones creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto podría afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no se incluyen o explican en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

No discriminamos por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud de Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato que no ha sido justo, 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 de su localidad. También puede consultar la información en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). Si usted tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Servicios para los miembros puede ayudarlo.

Capítulo 11 Avisos legales

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 en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de CMS en el Título 42, Secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), MCS Classicare Hero (HMO), como una organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que el Secretario ejerce conforme a las regulaciones de CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

SECCIÓN 4 Aviso sobre no discriminación bajo Sección 1557 de la Ley de cuidado de salud de bajo costo.

MCS Advantage, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad (incluyendo proficiencia limitada de inglés y del lenguaje primario), sexo (consistente con el alcance de discriminación por sexo según descrito en § 92.101(a)(2)), edad o discapacidad.

MCS Advantage, Inc.:

- Proporciona modificaciones razonables para individuos con discapacidades, y ayudas y servicios auxiliares apropiados, incluyendo:
 - Intérpretes calificados para personas con discapacidades
 - Información en formatos alternos (como braille o letra agrandada) gratuitos y de manera oportuna, cuando tales modificaciones, ayudas y servicios son necesarios para asegurar accesibilidad y una oportunidad equitativa de participación a personas con discapacidades.
- Proporciona servicios de asistencia lingüística, incluyendo documentos electrónicos y escritos traducidos e interpretación oral, gratuitos y de manera oportuna, cuando tales servicios son un paso necesario para brindar acceso significativo a una persona con proficiencia limitada del inglés.

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares apropiados o servicios de asistencia lingüística, contacte a Servicios para Miembros de MCS Classicare al 1-866-627-8183 (libre de cargos). Nuestro horario de operaciones es de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre nuestro horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182.

Capítulo 11 Avisos legales

Si considera que no le proporcionamos estos servicios o discriminamos de alguna forma por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad, nuestro Coordinador de Sección 1557 está disponible para asistirle. Puede presentar una querella en cualquier Centro de Servicio de MCS convenientemente localizados alrededor de la isla, o por correo postal, fax o correo electrónico:

Dirección postal:	MCS Advantage, Inc. Coordinador de Sección 1557 P.O. Box 195429 San Juan, PR 00919-5429
Teléfono:	1-866-627-8183 lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre nuestro horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY:	1-866-627-8182
Fax:	787-620-7765
Email:	section1557coordinator@medicalcardsystem.com

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., de manera electrónica a través del Portal para Querellas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de querellas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Este aviso se encuentra disponible en nuestro sitio web: www.mcsclassicare.com.

Capítulo 11 Avisos legales

SECCIÓN 5 Protecciones al reportar sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro

Protecciones al Reportar Sospecha de Fraude, Abuso y/o Despilfarro (“Whistleblower Protections”)

MCS cumple con las regulaciones federales y estatales que establecen que cualquier persona y/o entidad debe reportar cualquier sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro que identifique contra el Programa de Medicare y/o Medicaid. MCS en cumplimiento con las regulaciones federales y estatales, incluyendo la Ley de Reclamaciones Falsas, protege de cualquier tipo de represalias a toda persona que reporte de buena fe una sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro.

Es importante que refiera a MCS cualquier situación donde usted identifique que sus servicios de salud se están y/o se puedan ver afectados por identificar y/o reportar cualquier sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro a MCS y/o alguna agencia federal y/o local.

Ejemplos de potencial fraude, despilfarro y/o abuso pueden ser:

- Cualquier servicio facturado a MCS por un proveedor, hospital y/o facilidad que no haya sido recibido.
- Alguien usa tu tarjeta de Medicare para obtener prescripciones médicas, suplidos o equipo sin tu autorización.
- Alguien factura por equipo médico después que el equipo fue devuelto y/o no fue recibido por ti.
- Una farmacia factura un medicamento que no recibiste.

Reporta a MCS

Recuerde que puede reportar cualquier situación real o potencial de incumplimiento, explotación financiera, fraude, abuso y/o despilfarro a través de nuestras líneas de reportes confidencial ACTright en nuestra página de Internet: <https://mcsclassicare.com/es/Paginas/fraude-y-abuso.aspx>; correo electrónico: mcscompliance@medicalcardsystem.com; y línea confidencial: 1-877-MCS-0004 (1-877-627-0004).

Esta línea confidencial permite que reportes casos de forma anónima y confidencial. Nosotros haremos todos los esfuerzos para mantener la confidencialidad. Sin embargo, si es necesario que una agencia de orden público sea involucrada, es posible que no podamos garantizar la confidencialidad. Le informamos que MCS no tomará alguna acción contra ti por informar de buena fe una situación de potencial fraude.

También puedes reportar casos de potencial fraude médico o de medicamentos prescritos a la entidad contratada por Medicare para el Programa de Integridad (“Medicare Drug Integrity Contractor”) al 1-877-7SafeRx (1-877-772-3379) o directamente al Programa de Medicare al 1-800-633-4227. El número de fax de Medicare es 1-717-975-4442 y su página web es [medicare.gov](https://www.medicare.gov).

CAPÍTULO 12:

Definiciones

Administrador de beneficios de medicamentos con receta o Administrador de beneficios de farmacia (PBM, por sus siglas en inglés): es un tercer administrador de programas de medicamentos con receta. Son los principales responsables de procesar y pagar reclamaciones de medicamentos con receta. También son responsables de desarrollar y mantener el formulario, contratar farmacias y negociar descuentos y rebajas con fabricantes de medicamentos.

Apelación: una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión de denegarle una solicitud de cobertura para servicios de atención médica o medicamentos con receta o pagos por servicios o medicamentos que ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Área de servicio: un área geográfica donde usted debe vivir para unirse a un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también se incluye, generalmente, el área donde puede obtener servicios de rutina (no emergencias). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan de manera permanente.

Atención de emergencia: Servicios cubiertos que son: 1) proporcionados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Autorización previa: aprobación por adelantado para obtener servicios y/o ciertos medicamentos según criterios específicos. En la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4, se indican los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Formulario y nuestros criterios están publicados en nuestro sitio web.

Auxiliar de atención de la salud a domicilio: una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar ejercicios prescritos).

Ayuda adicional: un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro.

Biosimilar intercambiable: un biosimilar que puede ser utilizado como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, ya que cumple con los requisitos adicionales acerca del potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Biosimilar: un producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos biosimilares se

Capítulo 12 Definiciones

pueden sustituir por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta (consulte “**Biosimilar intercambiable**”).

Cancelar o cancelación de la inscripción: es el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF): servicios de atención de enfermería especializada o rehabilitación especializada brindados todos los días y de manera continua en un centro de atención de enfermería especializada. Ejemplos de la atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por un enfermero registrado o un médico.

Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF): un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y cuya estadía en el centro se espera que no exceda las 24 horas.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta: cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más tarde en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare.

Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare): seguro que lo ayuda a pagar los medicamentos con receta para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A o la Parte B de Medicare.

Copago: un monto que es requerido que pague como su parte del costo del servicio o suministro médico, como una visita al médico, una visita ambulatoria al hospital o un medicamento con receta. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10), en lugar de un porcentaje.

Coseguro: un monto (por ejemplo, 20%) que se le pedirá que pague como su parte de los costos por los servicios o medicamentos con receta.

Costo compartido diario: es posible que se aplique un costo compartido diario cuando su médico le receta un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago por un suministro de

Capítulo 12 Definiciones

un medicamento para un mes es de \$30, y un suministro para un mes en nuestro plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de \$1 por día.

Costo compartido: el costo compartido se refiere a los montos que un miembro debe pagar al recibir servicios o medicamentos. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: 1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir servicios o medicamentos; 2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige cuando se recibe un servicio o medicamento específico; o 3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que un plan exige cuando se recibe un servicio o medicamento específico.

Costo de suministro: un honorario que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de surtir un medicamento con receta, como el tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y empaquetar el medicamento con receta.

Costos que paga de su bolsillo: consulte la definición de costo compartido más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro para pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro paga de su bolsillo.

Cuidado asistencial: el cuidado asistencial es la atención personal brindada en un centro de cuidados, hospicio u otro centro cuando usted no necesita atención médica o de enfermería especializada. El cuidado asistencial, brindado por personas que no tienen habilidades o preparación profesional, incluye ayudar con actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. Puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Determinación de cobertura: una decisión para determinar si un medicamento que le recetaron está cubierto por nuestro plan y el monto, si lo hubiera, que deberá pagar por el medicamento con receta. En general, si usted lleva su receta a la farmacia y allí le indican que el medicamento con receta no está cubierto por su plan, eso no es una determinación de cobertura. Deberá llamar o escribir a nuestro plan para pedir una decisión de cobertura formal. Las determinaciones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

Determinación de la organización: una decisión que toma nuestro plan sobre si los servicios o artículos están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este documento.

Dispositivos ortésicos y protésicos: dispositivos médicos que incluyen, pero no se limitan a, dispositivos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida del feto), una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o el deterioro grave de una parte del

Capítulo 12 Definiciones

cuerpo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección médica que se agrava rápidamente.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que empieza cuando usted (o alguna persona calificada en su nombre) haya gastado \$2,100 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D y para medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

Etapas de cobertura inicial: esta es la etapa antes de que sus costos que paga de su bolsillo para el año alcancen el monto límite que paga de su bolsillo.

Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Divulgación de información: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula o cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al formulario) o un medicamento no preferido a un nivel más bajo de costo compartido (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le exige probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, si nuestro plan exige una autorización previa para un medicamento y usted desea que no apliquemos la restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al Formulario).

Facturación del saldo: cuando un proveedor (un médico o el hospital) factura al paciente más que el monto de costo compartido permitido del plan. Como miembro de MCS Classicare Hero (HMO), solo tiene que pagar los montos del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más de la cantidad del costo compartido que nuestro plan indica que debe pagar.

Farmacia de la red: Una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan donde los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Capítulo 12 Definiciones

Herramienta de beneficios en tiempo real: un portal o una aplicación informática en la que las personas inscritas pueden buscar información completa, correcta, oportuna, clínicamente apropiada, del formulario y de beneficios específica para las personas inscritas. Esto incluye los montos de costo compartido, los medicamentos alternativos del formulario que se pueden utilizar para la misma condición de salud que un medicamento dado y las restricciones de cobertura (Autorización previa, Tratamiento escalonado, Límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternativos.

Hospicio: un beneficio que brinda un trato especial a un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa tener una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de hospicios en su área geográfica. Si opta por un hospicio y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Todavía podrá obtener todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Hospitalización: una hospitalización es cuando es ingresado formalmente al hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo.

Indicación médicamente aceptada: un uso del medicamento que está aprobado por la FDA o avalado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (Supplemental Security Income, SSI): es un beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados, y que son discapacitadas, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales que los beneficios del Seguro Social.

Límite que paga de su bolsillo: el monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Límites de cantidad: una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o Lista de medicamentos): una lista de medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

Medicaid (o Asistencia Médica): un programa conjunto federal y estatal que ayuda con los costos médicos para ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica tanto para Medicare como para Medicaid.

Médicamente necesario: servicios, suministros o medicamentos que se necesitan para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y que cumplen con los estándares aceptados de práctica médica.

Medicamento de marca: medicamento con receta fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originariamente investigó y desarrolló dicho medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los

Capítulo 12 Definiciones

medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y, normalmente, no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca.

Medicamento genérico: un medicamento con receta que está aprobado por la FDA, por tener el (los) mismo(s) ingredient(es) activo(s) que el medicamento de marca. Generalmente, un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca y suele costar menos.

Medicamento seleccionado: un medicamento cubierto por la Parte D por el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

Medicamentos cubiertos: es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos con receta que cubre el plan.

Medicamentos de la Parte D: son los medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas de la cobertura de la Parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Medicare Original (Medicare tradicional o pago por servicio de Medicare): Medicare Original es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar con cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga lo que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga lo que a usted le corresponde. Medicare Original tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los Estados Unidos.

Medicare: el programa federal de seguros médicos destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

Médico de atención primaria (PCP): su médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe ver su proveedor de atención primaria antes de ver a cualquier otro proveedor de atención médica.

Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan): una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA) : si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El

Capítulo 12 Definiciones

IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima más alta.

Monto máximo que paga de su bolsillo: es el monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y de la Parte B. Los montos que usted paga por Primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y medicamentos con receta no cuentan para el monto máximo que paga de su bolsillo.

Multa por inscripción tardía de la Parte D: un monto que se suma a su prima mensual del plan por la cobertura para medicamentos de Medicare si se queda sin una cobertura acreditable (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de ser elegible para inscribirse en un plan de la Parte D por primera vez.

Nivel de costo compartido: cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los cinco (5) niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO): un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Parte C: consulte Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: es el Programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

Período abierto de inscripción: el período de tiempo entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar de planes de medicamentos o de salud, o elegir Medicare Original.

Período de beneficios: la manera en que nuestro plan y Medicare Original mide su uso de los servicios del centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted va a un centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido servicios de atención especializada en un SNF durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: el período de tiempo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiar a Medicare Original en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona es elegible para Medicare por primera vez.

Capítulo 12 Definiciones

Período de inscripción inicial: cuando es elegible por primera vez para Medicare, el período de tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare. Si es elegible para Medicare cuando cumpla 65 años, el Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Período especial de inscripción: un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud o de medicamentos o volver a Medicare Original. Situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de Inscripción Especial son: si se muda del área de servicio, si está recibiendo Ayuda adicional con los costos de sus medicamentos con receta, si se muda a un centro de cuidados, o si rompemos nuestro contrato con usted.

Persona con doble elegibilidad: una persona que reúne los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid.

Plan de necesidades especiales de atención crónica (C-SNP): los C-SNPs son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles a Medicare Advantage que tienen enfermedades crónicas y severas específicas.

Plan de necesidades especiales: tipo especial de plan Medicare Advantage que proporciona una atención médica más específica para determinados grupos de personas, como quienes poseen Medicare y Medicaid, que viven en centros de cuidados o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare que es ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en nuestro plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes Medicare Cost, los de Necesidades Especiales, los Programas piloto/demostraciones y los Programas de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser i) una Organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO), iii) un Plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o iv) un plan de Cuenta de ahorro para gastos médicos de Medicare (Medicare Medical Savings Account, MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan HMO o PPO de Medicare Advantage también puede ser un Plan de necesidades especiales (Special Needs Plan, SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos con receta) de Medicare. Estos planes se llaman planes **Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**.

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica de

Capítulo 12 Definiciones

un plan estatal bajo Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare): el seguro complementario de Medicare vendido por una compañía de seguros privada para cubrir los *periodos sin cobertura* de Medicare Original. Las pólizas Medigap solo funcionan con Medicare Original. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Precio justo máximo: el precio negociado por Medicare para un medicamento selecto.

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de salud para una cobertura de salud o de medicamentos con receta.

Producto biológico original: un producto biológico que ha sido aprobado por la FDA y que funciona como la comparación para los fabricantes que realizan una versión biosimilar. También se denomina producto de referencia.

Producto biológico: un medicamento con receta elaborado a partir de fuentes naturales y vivas, como células de los animales, células de las plantas, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no pueden copiarse exactamente, por eso las formas alternativas se denominan biosimilares. (Consulte “**Producto biológico original**” y “**Biosimilar**”).

Programa de descuentos del fabricante: un programa en virtud del cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total de nuestro plan por los medicamentos de marca y los productos biológicos cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y fabricantes de medicamentos.

Programa de manejo del tratamiento farmacológico (Medication Therapy Management, MTM): Un programa de la Parte D de Medicare para necesidades de salud complejas proporcionado a las personas que cumplen con determinados requisitos o que están en un Programa de control de medicamentos. Los servicios de MTM usualmente incluyen una discusión con un farmacéutico o proveedor de atención médica para la revisión de los medicamentos.

Proveedor de la red: **proveedor** es el término general que usamos para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o certificación de Medicare y del estado para prestar servicios de atención médica. Los llamamos **proveedores de la red** cuando tienen un contrato con nuestro plan y aceptan nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los beneficiarios de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar ni ofrecer servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no están empleados, ni son propiedad ni los opera nuestro plan.

Queja- el nombre formal para presentar una queja es **interponer un reclamo**. El proceso de quejas se utiliza *solamente* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas sobre la calidad

Capítulo 12 Definiciones

de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si nuestro plan no sigue los períodos de tiempo en el proceso de apelaciones.

Reclamo: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluida alguna queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no implica disputas de cobertura ni de pago.

Referido: una orden escrita de su médico de atención primaria para que usted acuda donde un especialista o para obtener determinados servicios médicos. Sin un referido, nuestro plan podría no pagar los servicios proporcionados por un especialista.

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la vista, dentales o auditivos, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

Servicios cubiertos: es el término que usamos para incluir todos los suministros y servicios de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen atención de rehabilitación para pacientes internados, fisioterapia (para pacientes externos), terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: un servicio cubierto por el plan que requiera atención médica inmediata y que no sea una emergencia es un servicio de urgencia necesario si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o si no es razonable, teniendo en cuenta el momento, el lugar y las circunstancias, para obtener este servicio de los proveedores de la red contratados por el plan. Ejemplos de servicios de urgencia necesarios son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de condiciones existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias a proveedores, como las revisiones anuales, no se consideran necesariamente urgentes aunque usted se encuentre fuera del área de servicio del plan o la red del plan no esté disponible temporalmente.

Servicios para los miembros – un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas y apelaciones.

Servicios preventivos: atención médica para prevenir enfermedades o detectar enfermedades en una etapa temprana, cuando es probable que el tratamiento funcione mejor (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen pruebas de Papanicolau, vacunas contra la influenza y mamografías de diagnóstico).

Subsidio por bajos ingresos (Low Income Subsidy, LIS): consulte Ayuda adicional.

Tratamiento escalonado: herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su afección médica con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

Servicios para los miembros de MCS Classicare Hero (HMO)

Método	Servicios para los miembros : información de contacto
Llame al	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para los miembros 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) también ofrece un servicio gratuito de interpretación disponible para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	787-620-1337
Escriba a	MCS Advantage, Inc. Servicios para los miembros PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
Sitio web	www.mcsclassicare.com

Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP: State Health Insurance Assistance Program)

Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP: State Health Insurance Assistance Program) es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el fin de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
Llame al	1-877-725-4300 (Área Metropolitana) 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Área de Ponce)
TTY	1-787-919-7291

Método	Información de contacto
	Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada de Puerto Rico PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179 shippr@oppea.pr.gov
Sitio web	https://www.oppea.pr.gov/

Declaración sobre divulgación de la Ley de Reducción de Papel (Paperwork Reduction Act, PRA) De acuerdo con la Ley de Reducción de Papel (Paperwork Reduction Act, PRA) de 1995, ninguna persona debe responder a una recopilación de información a menos que presente un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.