

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 de Medicare como miembro de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)

Este documento proporciona detalles acerca de la cobertura para atención médica y medicamentos con receta de Medicare y el Programa de Medicaid - Departamento de Salud de Puerto Rico 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 Platino 185 (HMO D-SNP), 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 Platino 185 (HMO D-SNP)).

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 Platino 185 (HMO D-SNP) 5

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan 6

SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros 8

SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2026 10

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual..... 14

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de miembro de nuestro plan 15

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan 16

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos 18

SECCIÓN 1 Contactos de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 18

SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare..... 24

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) 26

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) 27

SECCIÓN 5 Seguro Social 28

SECCIÓN 6 Medicaid 29

SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta..... 31

SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios..... 32

SECCIÓN 9 Si usted tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador..... 33

CAPÍTULO 3: Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos34

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica y otros servicios cubiertos como miembro de nuestro plan 34

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica y otros servicios cubiertos..... 36

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en caso de una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre 43

Índice

SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de sus servicios cubiertos?.	45
SECCIÓN 5	Servicios médicos en un estudio de investigación clínica	46
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	48
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero.....	49
CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)		51
SECCIÓN 1	Qué son los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	51
SECCIÓN 2	La Tabla de beneficios médicos le indica sus beneficios y costos médicos	53
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)?	128
SECCIÓN 4	Servicios que no están cubiertos por nuestro plan(exclusiones)	129
CAPÍTULO 5: Utilizando la cobertura del plan para medicamentos de la Parte D		133
SECCIÓN 1	Normas básicas para la cobertura de la Parte D de nuestro plan	133
SECCIÓN 2	Obtenga su receta en una farmacia de la red o a través de nuestro servicio de pedido por correo del plan	134
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos del plan.....	137
SECCIÓN 4	Medicamentos con restricciones de cobertura	138
SECCIÓN 5	Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted quiere	139
SECCIÓN 6	Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año	141
SECCIÓN 7	Tipos de medicamentos que no cubrimos	144
SECCIÓN 8	Cómo surtir un medicamento	145
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	145
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos.....	147
CAPÍTULO 6: Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D		150
SECCIÓN 1	Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D	150
SECCIÓN 2	Etapas de pago de medicamentos para los miembros de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)	152

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.....	153
SECCIÓN 4	No hay deducible para MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)	155
SECCIÓN 5	La Etapa de cobertura inicial:.....	155
SECCIÓN 6	Etapa de cobertura en situaciones catastróficas	158
SECCIÓN 7	Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D	158
CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura de servicios médicos o medicamentos cubiertos		161
SECCIÓN 1	Situaciones cuando debe pedirnos que paguemos la parte que nos corresponde de los servicios o medicamentos cubiertos.....	161
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió.....	164
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no	165
CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades		166
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades interculturales	166
SECCIÓN 2	Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan	181
CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)		183
SECCIÓN 1	Qué hacer si tiene un problema o una inquietud	183
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	183
SECCIÓN 3	Cómo es el proceso de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid en nuestro plan	185
SECCIÓN 4	Qué proceso utilizar para su problema	185
SECCIÓN 5	Guía de las decisiones de cobertura y las apelaciones	185
SECCIÓN 6	Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	189
SECCIÓN 7	Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	201
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto	211

Índice

SECCIÓN 9	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto.....	216
SECCIÓN 10	Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5.....	220
SECCIÓN 11	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes	223
CAPÍTULO 10: <i>Cancelación de su membresía en nuestro plan</i>.....		228
SECCIÓN 1	Cancelación de su membresía en nuestro plan	228
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	228
SECCIÓN 3	Cómo cancelar su membresía en nuestro plan.....	232
SECCIÓN 4	Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan	233
SECCIÓN 5	MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones	233
CAPÍTULO 11: <i>Avisos legales</i>		236
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes	236
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	236
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	237
SECCIÓN 4	Aviso sobre no discriminación bajo Sección 1557 de la Ley de cuidado de salud de bajo costo.	237
SECCIÓN 5	Protecciones al reportar sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro	239
CAPÍTULO 12: <i>Definiciones</i>		240

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Usted es un miembro de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)

Sección 1.1 Usted está inscrito en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP), que es un Plan de necesidades especiales de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y Medicaid:

- **Medicare** es el programa federal de seguros médicos para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (insuficiencia renal).
- **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. La cobertura de Medicaid varía según el estado y el tipo de Medicaid que usted tenga. Algunas personas que tienen Medicaid obtienen ayuda para pagar sus primas de Medicare y otros costos. Otras personas también obtienen cobertura para servicios adicionales y medicamentos que no están cubiertos por Medicare.

Usted ha elegido recibir la cobertura para medicamentos y atención médica de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan, MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). 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 nuestro plan difieren de Medicare Original.

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) es un plan Medicare Advantage especializado (un Plan de necesidades especiales de Medicare), lo que significa que sus beneficios están diseñados para las personas con necesidades de atención médica especiales. MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) está diseñado para las personas que tienen Medicare y que también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Dado que usted recibe asistencia de Medicaid para el costo compartido de la Parte A y de la Parte B de Medicare (copagos y coseguros), es posible que no pague nada por los servicios de Medicare. Medicaid también puede proporcionarle otros beneficios al cubrir servicios de atención médica que normalmente no están cubiertos por Medicare. Es posible que también reciba “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de los medicamentos con receta de Medicare. MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) ayudará a gestionar todos estos beneficios por usted, para que reciba los servicios de atención médica y la asistencia de pago a los que tiene derecho.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) es administrado por una compañía privada. Como todos los planes Medicare Advantage, este Plan de necesidades especiales de Medicare está aprobado por Medicare. El plan también tiene un contrato con el programa de Medicaid de Puerto Rico para coordinar sus beneficios de Medicaid. Nos complace proporcionarle la cobertura de atención médica de Medicare y Medicaid, incluida la cobertura para medicamentos.

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 Platino 185 (HMO D-SNP) cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*, y cualquier aviso que usted reciba de nuestra parte acerca de los cambios a su cobertura o de las condiciones que afectan su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

El contrato es vigente durante los meses en los cuales usted está inscrito en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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 Platino 185 (HMO D-SNP) después del 31 de diciembre de 2026. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2026.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) y Medicaid (Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico) debe aprobar MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) cada año. Puede continuar obteniendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan cada año siempre que decidamos seguir ofreciendo nuestro plan y Medicare y Medicaid (Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico) renueven la aprobación de nuestro plan.

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 2.3. 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.
- Usted cumple con los requisitos especiales de elegibilidad que se describen a continuación.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para cubrir las necesidades de las personas que reciben ciertos beneficios de 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). Para ser elegible para nuestro plan, usted debe ser elegible tanto para Medicare como Medicaid.

Nota: Si pierde su elegibilidad para nuestro plan, pero se espera razonablemente que la recupere dentro de (de los) seis (6) mes(es), entonces usted seguirá siendo elegible para la membresía. Sección 2 del Capítulo 4 le informa sobre la cobertura y el costo compartido durante un período de elegibilidad continua.

Sección 2.2 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos de Medicaid a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Cada estado decide lo que se considera como ingreso y recursos, quién es elegible, qué servicios se cubren y el costo de los servicios. Los estados también deciden cómo administrar sus programas siempre y cuando cumplan las pautas federales.

Sección 2.3 Área de servicio del plan para MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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, Orocovi, 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 planea mudarse a un nuevo estado, también debe comunicarse con la oficina de Medicaid de su estado y preguntarle cómo afectará esta mudanza sus beneficios de Medicaid. Los números de teléfono de Medicaid están en la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento.

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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 2.4 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 Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) si usted no es elegible para permanecer como miembro de nuestro plan por este motivo. MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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. Muestra de la tarjeta de miembro:

 		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: <XXXXXXXXXX> Afiliado: <Nombre> Cubierta: <HX-MQX-AX-DX-V-F> Efectividad: <XX/XX/XXXX> Médico: <Nombre PCP> IPA: <XXXX> RxBIN: <XXXXXX> RxGroup: <XXXX> RxPCN: <XXXXXX> CMS: H5577-<XXXX>		 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. 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 Platino 185 (HMO D-SNP), 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.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de proveedores y farmacias* (www.mcscare.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 cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no 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 Platino 185 (HMO D-SNP) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

La lista más actualizada de proveedores y suplidores está disponible en nuestro sitio web en www.mcscare.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*, puede solicitar una copia (por vía electrónica o en papel) de 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.mcscare.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 el 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.mcscare.com.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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 en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). 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 Platino 185 (HMO D-SNP).

La Lista de medicamentos también indica si hay restricciones para la cobertura de un medicamento.

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 Usted no es responsable de ningún costo que paga de su bolsillo que se tome en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y de la Parte B.
Consultas de atención primaria en el consultorio	\$0 de copago por consulta
Consultas en el consultorio de un especialista	\$0 de copago por consulta

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

	Sus Costos en 2026
Hospitalizaciones	\$0 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare.
Deducible de la cobertura para medicamentos de la Parte D (Consulte el Capítulo 6 Sección 4 para conocer los detalles).	\$0
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 durante la Etapa de cobertura inicial: \$0 Etapa de cobertura en situaciones catastróficas: Durante esta etapa de pago, no paga nada por los medicamentos de la Parte D cubiertos.

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)

Sección 4.1 Prima del plan

Usted no paga una prima de plan mensual por separado para MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP).

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.**

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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 \$185 en su prima mensual de la Parte B de Medicare en este año contractual.

A algunos miembros se les exige que paguen otras primas de Medicare. Tal como se explica en la Sección 2 más arriba, para poder ser elegible para nuestro plan, usted debe mantener su elegibilidad para Medicaid y también debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Para la mayoría de los miembros de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP), Medicaid paga la prima de la Parte A (si no reúne los requisitos automáticamente) y la prima de la Parte B.

Si Medicaid no paga sus primas de Medicare por usted, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro 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

Como tiene doble elegibilidad, la multa por inscripción tardía (Late Enrollment Penalty, LEP) no se aplica a usted mientras mantenga su estatus de doble elegibilidad, pero si pierde el estatus puede incurrir en una LEP. 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 creditable para medicamentos con receta 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 con receta 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 con receta. Tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

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

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- **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:

- En primer lugar, se cuenta la cantidad de meses completos que se retrasó en la inscripción de un plan de medicamentos de Medicare, después de que fuera elegible para inscribirse. O se cuenta la cantidad de meses completos en los que no tuvo cobertura acreditable para medicamentos si la interrupción de la cobertura fue de 63 días o más. 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.

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 estuvo pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, quizás no tenga otra oportunidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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

Si pierde la elegibilidad para este plan debido a cambios en sus ingresos, es posible que algunos miembros deban pagar un cargo adicional por su plan de Medicare, conocido como el monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA) 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 5 Más información sobre su prima mensual

Sección 5.1 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.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- 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.

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) y Asociación de Prácticas Independientes (Independent Physician Association, IPA).

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 ayudarnos 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 de cobertura o fuera de 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 al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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 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), las normas de Medicare 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 todos 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)

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- 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 y/o los planes de salud grupales del empleador hayan pagado.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 1 Contactos de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)

Para obtener ayuda con las reclamaciones, la facturación, o preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para los miembros de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 la atención médica o medicamento que recibí

Si recibió una factura o pagó por servicios (como la 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.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

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.

Método	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)

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

	Las llamadas a este número son gratuitas. 24 horas, los 7 días de la semana.
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 Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). Para presentar una queja ante Medicare, consulte www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas de manera seria y

Medicare – información de contacto	
	utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Programa Estatal de Asistencia Sobre Seguros de Salud (SHIP de Puerto Rico) – información de contacto**

	shippr@oppea.pr.gov
Sitio web	https://www.oppea.pr.gov/programas-y-servicios

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Commence Health (Organización para la mejora de la calidad de Puerto Rico) – información de contacto**

	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

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 la 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 comunique 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.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Seguro Social — información de contacto

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.

En Puerto Rico, los planes que combinan los beneficios de Medicaid y Medicare se llaman planes Medicare Platino. MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) es un plan de necesidades especiales con elegibilidad dual bajo Medicare Platino. Dado a que integra los beneficios de Medicaid y Medicare, usted normalmente tiene costos compartidos bajos por servicios y medicamentos recetados, solo utiliza una tarjeta de miembro para acceder a servicios y no necesita referidos para especialistas dentro del mismo grupo médico, entre otros beneficios que no tienen los planes no Platino.

Para tener un plan Platino, usted debe ser un miembro con elegibilidad dual - Medicaid y Medicare - tiene que tener Medicare Parte A y Parte B, y tiene que tener Medicaid en Puerto Rico. Nuestro plan tiene que ser aprobado por la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) y por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Si pierde su elegibilidad a Medicaid, no tendrá los beneficios de un plan Platino y no podrá continuar como miembro de nuestro plan. Estará en el plan por seis meses, comenzando el mes siguiente al que sepamos que ya no está certificado por Medicaid. Si no quiere perder su elegibilidad a Medicaid, debe llamar a su oficina de Medicaid inmediatamente para solicitar una cita para ser recertificado y no perder sus beneficios de Platino.

Si no es recertificado por Medicaid al final de los seis meses, tendrá un periodo especial de afiliación en el cual podrá elegir otro plan de salud de MCS Classicare o un plan Medicare Advantage de otra compañía. Si no elige un plan, solo tendrá la cobertura de Medicare Original. Con Medicare Original deberá obtener una cubierta de medicamentos recetados (Parte D de Medicare) por separado; si no obtiene cubierta de Parte D durante el periodo especial de afiliación, puede que tenga que pagar una penalidad por afiliación tardía en el futuro.

Estaremos en contacto con usted durante el período de gracia de seis meses para ayudarle a entender el proceso si pierde su elegibilidad a Platino, y para ayudarle a entender la importancia de no perder sus beneficios de Platino.

Si tiene preguntas sobre la ayuda que recibe de Medicaid, llame al Programa de Medicaid - Departamento de Salud de Puerto Rico.

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	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 de Medicaid Departamento de Salud de Puerto Rico PO BOX 70184 San Juan, PR 00936-8184 prmedicaid@salud.pr.gov
SITIO WEB	https://www.medicaid.pr.gov/

También puede comunicarse con la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico al 1-800-981-2737 o escribir a la siguiente dirección: P.O. Box 195661 San Juan, P.R. 00919-5661.

La Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico ayuda a las personas inscritas en Medicaid que tienen problemas con los servicios o la facturación. Pueden ayudarle a presentar una querella o una apelación con nuestro plan.

Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico: información de contacto	
Llame al	787-977-0909 1-800-981-0031 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m.
TTY	787-710-7057 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla.
Escriba a	Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico: información de contacto	
	PO Box 11247 San Juan PR 00910-2347 info@opp.pr.gov
Sitio web	http://www.opp.pr.gov

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada ayuda a las personas a obtener información sobre los hogares de convalecencia y a resolver problemas entre los hogares de convalecencia y los residentes o sus familiares.

Oficina del Ombudsman de Puerto Rico: Informaón de contacto	
LLAME AL	787-721-6121 Área Metropolitana 787-986-7105 Área de Mayagüez 787-841-1180 Área de Ponce
TTY	787-919-7291 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA A	Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada PO BOX 191179 San Juan, PR 00919-1179
SITIO WEB	www.oppea.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.

Programa “Ayuda adicional” de Medicare

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

La mayoría de nuestros miembros cualifican y están recibiendo la “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos del plan de medicamentos con receta.

¿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 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 local 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.

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Junta de jubilación para ferroviarios: información de contacto**

	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	rrb.gov/

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). (Los números de teléfono de Servicios para los miembros están impresos en la contratapa de este documento). Usted puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas acerca de su cobertura de Medicare bajo 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 y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica y otros servicios cubiertos como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener cobertura para su atención médica y otros servicios cubiertos. Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica y otros servicios cubre nuestro plan y cuánto paga usted cuando recibe esta 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, usted no paga nada o solo la parte que le corresponde del costo por los servicios cubiertos.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, 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 y otros servicios cubiertos por nuestro plan

Como plan de salud de Medicare y Medicaid, MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y puede ofrecer otros servicios además de aquellos

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

cubiertos por Medicare Original. Consulte la Tabla de beneficios del Capítulo 4 en la sección titulada “Beneficios cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico”.

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

- **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.
- **Usted tiene un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red que brinda y supervisa su atención.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir a un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de los casos, su PCP de la red deberá aprobarlo por adelantado (referido) antes de que acuda a otros proveedores de la red del plan, tales como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. Para obtener más información, consulte la Sección 2.3.
 - Usted no necesita un referido para la atención de emergencia o los servicios de urgencia. Para obtener información sobre otros tipos de atención que usted puede recibir sin tener la autorización previa de su PCP, consulte la Sección 2.2.
- **Debe recibir atención de un proveedor de la red,** consulte la Sección 2. 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 3 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 y ver qué significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3.
 - Si necesita recibir atención médica que Medicare o Medicaid 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 usted paga normalmente dentro de la red. Antes de recibir cuidado, contacte al plan para saber si el servicio requiere coordinación o preautorización. En este caso, cubriremos estos servicios como 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

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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.

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica y otros servicios cubiertos

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. Cada PCP pertenece a un Grupo Médico Primario o Asociación de Práctica Independiente (IPA, Independent Practice Association). Una IPA es una organización de médicos independientes, o grupos de médicos primarios, quienes han contratado con nosotros para ofrecer servicios médicos cubiertos. La IPA es también responsable de proveerle servicios de cuidado coordinado.

¿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)

Bajo ciertas circunstancias, otros tipos de especialistas pueden ser su médico de cuidado primario. Comuníquense con el plan para más detalles.

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 determina los servicios que necesita y le da seguimiento; y cuando sea necesario, le refiere a servicios especializados. 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

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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 necesitará un referido de su PCP para recibir tratamiento de la mayoría de los especialistas de la red, sin embargo, hay ciertas excepciones. Vea la sección 2.2 para detalles.

¿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

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

la fecha de terminación o la fecha en la que el proveedor canceló su contrato. Ciertas excepciones pueden aplicar.

Sección 2.2 Atención médica y otros servicios cubiertos 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.

- 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 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.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está fuera del área de servicio de nuestro plan. Si es posible, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (los usuarios TTY deben llamar al 1-866-627-8182 número) antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio.
- Si su PCP le envía a cualquier especialista que se encuentre dentro de su grupo médico primario o está contratado con el mismo (el especialista tiene que enviar a su PCP un informe sobre los servicios que le prestó). Sin embargo, los servicios de especialistas fuera de su grupo de cuidado primario o IPA requieren referido de su PCP. Lea más adelante para las excepciones.
- Una receta escrita por el especialista que lo está atendiendo
 - Los medicamentos bioequivalentes son obligatorios
- Servicios relacionados con laboratorios patológicos
- Visitas y servicios provistos en la oficina de Ginecólogo/Obstetra o Urólogo

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Si es diagnosticado con una de las siguientes condiciones crónicas o especiales, puede acceder al médico que le brinda tratamiento y servicios relacionados sin necesidad de un referido de su PCP. Por favor refiérase a la Sección 2.3 para detalles.
 - VIH/SIDA
 - Tuberculosis
 - Lepra
 - Lupus Sistémico Eritematoso (SLE, por sus siglas en inglés)
 - Fibrosis Quística
 - Cáncer
 - Hemofilia
 - ESRD - Niveles 3, 4 y 5
 - Esclerosis Múltiple y Esclerosis Lateral Amiotrófica (ALS, por sus siglas en inglés)
 - Escleroderma
 - Hipertensión pulmonar
 - Anemia Aplásica
 - Artritis Reumatoide
 - Autismo
 - Cáncer de la piel – carcinoma IN SITU
 - Cáncer de la piel: melanoma invasivo o células escamosas con evidencia de metástasis
 - Adultos con Fenilcetonuria
 - Hepatitis C Crónica
 - Insuficiencia cardíaca congestiva (CHF, por sus siglas en inglés) de la Clase III y IV de la Asociación del Corazón de Nueva York (NYHA, por sus siglas en inglés) en un candidato potencial para trasplante de corazón
 - Discinecia ciliar primaria (PCD, por sus siglas en inglés) / Síndrome de discinesia ciliar / Síndrome de Kartagener
 - Enfermedad Intestinal Inflamatoria (IBD, por sus siglas en inglés): enfermedad de Crohn, y Colitis ulcerosa y colitis microscópica
 - Postransplante

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:

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- 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?

Su PCP le referirá tratamiento especializado basado en la necesidad médica. Ellos van a completar un formulario de referido para que vea a un especialista u otros proveedores de la red. Si usted visita a un especialista dentro de la red de proveedores de cuidado coordinado sin haber obtenido un referido de parte de su PCP, usted podría tener que pagar por los servicios prestados.

Por favor note: Cambiar su PCP no afectará los servicios que recibe de especialistas de la red y otros profesionales de la salud que usted puede usar.

Condiciones especiales - proceso de registro

Si usted es diagnosticado con una de las condiciones especiales o crónicas mencionadas en la sección 2.2 su PCP, en colaboración con el especialista en el tratamiento, tendrán que solicitarnos que le incluyamos en el Registro de Condiciones Especiales. Este es el proceso:

1. Su PCP o especialista tiene que identificar que su condición es elegible para el registro.
2. Su PCP o especialista tiene que enviar el Formulario de Solicitud de Registro informando el nombre del especialista que atenderá su condición especial junto con la información médica que apoya el diagnóstico de la condición especial o crónica al fax de MCS Classicare al: 787-622-2436.
3. Evaluaremos la solicitud dentro de 5 días laborables de haber recibido la misma, para determinar si está completa.
4. Si la información está completa, procesaremos la solicitud en o antes de 30 días laborables. Si la solicitud inicial no está completa, le solicitaremos la información faltante a su PCP o especialista.
5. Usted recibirá una Carta de Certificación de Registro Especial por correo que certifica que usted tiene una condición especial elegible.

Algunos servicios requieren preautorización (PA) del plan

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

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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
 - Referidos

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:

- 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.

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- 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).
- 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:

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- 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 Platino 185 (HMO D-SNP) y el proveedor fuera de la red para verificar que se haya obtenido 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.
- **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).

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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.
- 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 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:

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- 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.

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

Si pagó más de lo que le correspondía pagar por los servicios cubiertos, o si usted recibe 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.

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

Sección 4.1 Si nuestro plan no cubre los servicios

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en la Tabla de beneficios 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 que haya 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.

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

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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 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.

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

- 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**.

- 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.

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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 médica 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.

El límite de su período de beneficio de cuidado de hospitalización puede aplicar. 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 Platino 185 (HMO D-SNP), 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.

¿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.

Capítulo 3 Utilizando nuestro plan para obtener servicios médicos y otros servicios cubiertos

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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 Platino 185 (HMO D-SNP) o ya no necesita médicamente el equipo de oxígeno, 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 Qué son los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos

La Tabla de beneficios médicos enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). Esta sección también ofrece información sobre los servicios médicos que no están cubiertos, y explica los límites para ciertos servicios.

Sección 1.1 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).

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

Nota: Dado que nuestros miembros también reciben ayuda de Medicaid, muy pocos miembros alcanzan este monto máximo que paga de su bolsillo. Usted no es responsable de pagar ningún gasto de su bolsillo a fin de alcanzar la cantidad máxima de gastos de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Los Planes Medicare Advantage tienen límites en cuanto al monto que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y de la Parte B de Medicare. Este límite se

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

denomina el monto máximo que paga de su bolsillo (Maximum Out-Of-Pocket, MOOP) por servicios médicos. **Para el año calendario 2026 el monto MOOP es de \$3,400.**

Los montos que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que usted paga por los medicamentos 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 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 u otro tercero pague su prima de la Parte B por usted).

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

Como miembro de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP), 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).

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

- 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).

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 Platino 185 (HMO D-SNP) cubre y lo que 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:

- Los servicios cubiertos por Medicare y Medicaid deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura establecidas por Medicare y Medicaid.
- 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 podría 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. En la mayoría de los casos, su PCP deberá autorizarlo (darle una remisión o referido) antes de que acuda a otros proveedores de la red del plan.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si el médico o los demás proveedores de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa). Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado están marcados en la Tabla de beneficios médicos en cursiva.
- Si su plan de atención coordinada proporciona la aprobación de una solicitud de autorización previa para un tratamiento, la aprobación debe ser válida siempre y cuando sea médicamente razonable y necesaria para evitar interrupciones en la atención de acuerdo con los criterios de cobertura aplicables, su historial médico y la recomendación del proveedor a cargo del tratamiento.

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

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Usted recibe cobertura tanto de Medicare como de Medicaid. Medicare cubre la atención médica y los medicamentos con receta. Medicaid cubre el costo compartido suyo por los servicios de Medicare, incluido los costos compartidos de los medicamentos recetados. Además, Medicaid también cubre servicios que Medicare no cubre, como la planificación familiar.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su *Medicare & You 2026* (Medicare y Usted de 2026). 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 todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, nosotros también cubrimos el servicio 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 obtiene el servicio preventivo, un copago puede aplicar por la atención que recibió por la afección existente.
- Si Medicare agrega cobertura para algún servicio durante el año 2026, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.
- Este plan incorpora beneficios de Medicare y Medicaid. Sin embargo, los beneficios del Wrap-Around de Platino se detallan en una sección por separado.
- Si se encuentra dentro del período de seis (6) mes(es) de supuesta elegibilidad continua, seguiremos brindando todos los beneficios de Medicare cubiertos por el plan Medicare Advantage. Sin embargo, durante este período, continuaremos cubriendo los beneficios de Medicaid que se incluyen en el plan estatal de Medicaid, y pagaremos las primas y/o costos compartidos de Medicare por los cuales el Estado sería responsable.

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;

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

- 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;
- 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.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**Tabla de beneficios médicos****Servicios cubiertos****Lo que usted paga****NOTAS:**

- 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.
- † = 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.
- Leyenda de la columna titulada: **“Lo que usted paga”**: \$ (copago), % (coseguro). Consulte el Capítulo 12 (Definiciones de palabras importantes).
- Coberturas 100, 110, 120 y 130: Si tiene preguntas sobre su elegibilidad para Medicaid y desea conocer su nivel de costo compartido, comuníquese con la Oficina de Medicaid del Departamento de Salud. Consulte el Capítulo 2, Sección 6 para obtener información sobre cómo comunicarse con la Oficina de Medicaid del Departamento de Salud.

**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.

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.

\$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 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 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 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	\$0 de copago por cada servicio de ambulancia terrestre 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 ambulancia - continuación 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 aérea cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una autorización previa.</i>
 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.

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 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 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.	\$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>
 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

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Pruebas para detectar enfermedades cardiovasculares - continuación	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 resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.
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.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> \$0 de copago [†] <i>Puede requerirse una remisión.</i>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
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. Se requiere una remisión.
 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 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	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 flexible, la prueba de detección se convierte en una prueba de diagnóstico. Se aplica un 0% de coseguro.

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 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. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección planificada o una colonoscopia de detección que implica la remoción de tejido u otro material, u otro procedimiento hecho en relación con, como resultado de y en el mismo encuentro clínico que la prueba de detección.	
Servicios dentales La Parte A de Medicare pagará por algunos servicios dentales que el beneficiario reciba cuando se encuentre en un hospital. Medicare puede pagar hospitalizaciones si el beneficiario necesita un procedimiento dental complicado o de emergencia. En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare paga por los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral de un	\$0 por beneficios dentales cubiertos por Medicare.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios dentales - continuación tratamiento específico de la condición médica principal de una persona. Ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones de dientes realizadas en preparación para el tratamiento de radiación para el cáncer que afecta la mandíbula o los exámenes orales que preceden al trasplante de órganos. Además, cubrimos: Exámenes Orales[†] - Una (1) evaluación oral comprensiva inicial por proveedor cada treinta y seis (36) meses, uno (1) por año póliza con diferente proveedor y diferente oficina dental. - Una (1) evaluación oral periódica cada seis (6) meses. - 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. Otros Servicios Dentales de Diagnóstico[†]	\$0 de copago para visita de oficina para Exámenes Orales, Rayos X Dentales, Otros Servicios Dentales de Diagnóstico, Profilaxis (Limpiezas), Tratamiento con Fluoruro y Otros Servicios Dentales Preventivos no cubiertos por Medicare (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
- 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. 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. Servicios Restaurativos[†] - 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, cirugía oral y maxilofacial y servicios generales complementarios.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- La colocación de restauración directa provisional para dientes con caries profundas está limitada a una (1) por diente de por vida. - Corona de acero inoxidable. Las coronas en dientes deciduos están limitadas a una (1) por diente de por vida.	No aplica un máximo de cubierta. Antes de solicitar o recibir sus servicios dentales, por favor comuníquese con nuestro Centro de Llamadas para validar sus servicios dentales cubiertos.
Servicios Endodónticos[†] - Terapia endodóntica (tratamiento de canal) en dientes anteriores y premolares está limitada a una (1) por diente de por vida por cada servicio. - Pulpotomía está limitada a uno (1) por diente de por vida.	Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
Cirugía Oral y Maxilofacial[†] Los servicios de cirugía oral cubiertos son los siguientes: - Remoción de restos coronales, dientes erupcionados, raíces expuestas y extracciones quirúrgicas están limitados a uno (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.	
Servicios Generales Complementarios[†]	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
- 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) 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 cubierto para cirujano oral y maxilofacial. Reglas Generales: Los procedimientos dentales que no están mencionados en este documento se consideran no cubiertos. Solo se cubrirá el tratamiento médicamente 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: - Servicios provistos con fines estéticos. - Servicios provistos para corregir una dimensión vertical u oclusión. - Servicios relacionados al Síndrome de la Articulación Temporomandibular (TMJ). - Cierre de diastemas por razones estéticas.	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
5. Cualquier otro servicio no incluido de forma expresa en la cubierta del afiliado. 6. Tratamientos dentales que se consideren experimentales o que no se consideren parte del estándar de cuidado según establecido por las asociaciones profesionales nacionales. Algunos servicios pueden requerir autorización previa; comuníquese con el plan para detalles. Si tiene preguntas, consulte a su profesional de salud dental o llame a nuestro plan.	
 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.
 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.

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 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. Los suministros y servicios para diabéticos están limitados a aquellos de fabricantes específicos. Comuníquese con el plan para más información.	\$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.
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	\$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
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados - continuación 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 Platino 185 (HMO D-SNP). 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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). 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.)	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 Platino 185 (HMO D-SNP). Si antes de inscribirse en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) pagó 36 meses de alquiler para la cobertura del equipo de oxígeno, su costo compartido en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) es \$0.
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.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención para pacientes

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Cuidado de emergencia - continuación 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.	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. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información. \$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	\$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 • 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. • MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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,	\$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 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 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.	\$0 de copago [†]
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.	\$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 Para más información acerca de cualquiera de nuestros Programas sobre salud y bienestar, comuníquese con Servicios para los miembros.	
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.	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
 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.
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	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Se requiere una remisión.

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 - continuación 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	<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 • Servicios de supervisión para el suministro del tratamiento de infusión en el hogar y los medicamentos de infusión en	\$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 el hogar brindados por un proveedor calificado para el tratamiento de infusión en el hogar <i>Algunos servicios pueden requerir preautorización, contacte al plan para detalles.</i>	
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 Platino 185 (HMO D-SNP). 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 Platino 185 (HMO D-SNP) pero no cubiertos por Medicare Parte A o B: MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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. <u>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la Parte D del plan:</u> 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 9.3 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. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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. El plan cubre 90 días por cada periodo de beneficios. También cubre 60 días de reserva de por vida, los cuales pueden usarse una sola vez. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el</i>	\$0 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. Los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare se aplican. Un período de beneficio comienza el primer día que usted acude a un hospital para pacientes internados o a un

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 <i>Programa de Medicaid del Departamento de Salud para información sobre su cubierta extendida bajo este plan.</i> Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario) • 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 Platino 185 (HMO D-SNP) brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para	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. Los costos compartidos se cobran el día de la admisión, excepto en emergencias. <i>Puede requerirse una remisión.</i> <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 que pagaría en un hospital de la red. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.

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 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) 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.	

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 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. <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>	\$0 de copago por cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información. Los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare se aplican. 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.

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>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: - 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	Cuando su estadía ya no está cubierta, estos servicios se cubrirán según se describe en las siguientes secciones: 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.

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 - 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 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> <i>Algunos servicios o artículos requieren referido de su PCP. Refiérase al Capítulo 3, sección 2.2 para excepciones e información importante sobre referidos.</i>	Consulte las Pruebas Diagnósticas Ambulatorias y Servicios y Suministros Terapéuticos. Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Consulte abajo Servicios de rehabilitación para pacientes externos.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 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.
 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	Otros medicamentos de la Parte B de Medicare 0% de coseguro por antagonistas de opioides de la Parte B de Medicare.

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 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 médicamente 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.* - 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*	<i>Puede requerirse autorización previa.</i> 0% de coseguro por medicamentos especializados de la Parte B de Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare \$0 de copago para suplido de un mes de medicamentos de insulina. Medicamentos para quimioterapia/radiación de la Parte B de Medicare

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 - 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 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*	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> 0% 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 - 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 *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 usted debe seguir para que se cubran las recetas. Lo que usted paga 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.	\$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 Nutricionista - continuación 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.	
 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 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.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de 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	\$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 del programa de tratamiento para opioides - continuación • 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.	
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías • Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros • Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones • Análisis de laboratorio • 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</u>	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> <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. <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
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos - continuación <u>sangre</u>[†] que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Pruebas diagnósticas que no son de laboratorio como tomografías computarizadas (CT), imagen por resonancias 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	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> <i>Puede requerirse una autorización previa.</i> Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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 hospital para ingresar pacientes al hospital u ordenar pruebas 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
Observación hospitalaria para pacientes externos - continuación 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 • Suministros médicos como entablillados y yesos • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Se requiere una remisión. <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 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> \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta 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 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>	Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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> Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.

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. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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	Se requiere una remisión. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Se requiere una remisión. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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.	\$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 hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos - continuación 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. Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
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	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Se requiere una remisión. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Se requiere una remisión.

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 - 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 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	\$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 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 - 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	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

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 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. - 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	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 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 ○ 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 • 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	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).

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 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)	Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información. \$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) - Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse una remisión.</i> Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
 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,	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH - continuación 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.	
 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.
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	\$0 de copago por cada servicio 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
Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados - continuación 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.	
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 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	\$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 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 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).	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
 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 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	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 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.
 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	No se requieren coseguro, copago ni deducible para el beneficio de pruebas de detección de STI y asesoramiento para prevenirlas cubierto 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 - continuación estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo. También cubrimos sesiones de hasta 2 personas 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.	
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) • Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si ingresa al hospital como paciente internado para recibir atención especial)	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Estos servicios se cubrirán como se describe en las siguientes secciones: Consulte Atención hospitalaria para pacientes internados.

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 - 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.	\$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) - 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	\$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 internados en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF), de acuerdo con las disposiciones de Medicare.

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 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) • Un SNF donde su cónyuge o pareja doméstica esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital	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. Se requiere una remisión. <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 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: Caja de alimentos saludables Como parte del compromiso de MCS Advantage, Inc. con la salud de nuestros afiliados, queremos que usted mantenga una alimentación saludable. Los miembros elegibles recibirán una caja de alimentos saludables trimestralmente. Si el beneficio no se utiliza en un trimestre, no se acumula para el siguiente trimestre. Aplica únicamente a través de proveedores contratados. Pueden aplicarse restricciones. Comuníquese con el plan para obtener detalles sobre cómo adquirir su Caja de alimentos saludables.	\$0 de copago.

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 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. - 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. 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.	\$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 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. \$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 - 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. - 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	

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 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 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	\$0 de copago por cada servicio 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
Tratamiento con ejercicios supervisados (SET) - continuación prolongado si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.	
Transportación La transportación es uno de los beneficios incluidos en su plan de salud. Transportación de rutina hasta un máximo de 12 viajes cada año. 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[†]
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.	\$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 urgencia necesarios - continuación 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[†]
 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 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	\$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. \$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 primera operación y adquirir 2 anteojos después de la segunda operación. Comuníquese con el plan para obtener más detalles. Los lentes intraoculares se cubre bajo el beneficio de "Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados" y aplica solo para artículos cubiertos por Medicare.	Refiérase a la sección titulada <i>Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico</i> para información.
 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) 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)

Servicios cubiertos para usted	Lo que le corresponde pagar cuando obtiene estos servicios - Códigos de Cubierta 100, 110, 120 y 130
Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico Los beneficios provistos por nuestro plan y descritos a continuación están cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico. Los beneficios descritos en la Tabla de Beneficios médicos (arriba), están cubiertos por Medicare y por nuestro plan. Referidos 1. Cuando el PCP refiere al paciente a un especialista y el especialista receta un medicamento, no se requerirá la contrafirma del PCP en la receta, según lo establecido por CMS. 2. Para los casos en los que los MAOs tienen un contrato con Grupos Médicos Primarios (GMP), que han contratado directamente a especialistas como proveedores preferidos, no es necesario un referido del PCP cuando ambos proveedores forman parte del mismo GMP. Sin embargo, se le requiere a los especialistas informar al PCP sobre los servicios médicos referidos. 3. Los pacientes podrán ver a especialistas como Ginecólogos/Obstetras y Urólogos sin necesidad de un referido de su PCP. Los referidos para laboratorios, pruebas diagnósticas y otros se registrarán por lo establecido en el párrafo número dos (2) de esta sección de referidos. 4. No se requerirá un referido para servicios relacionados con laboratorios patológicos. 5. Los MAOs (Medicare Advantage Organizations, por sus siglas en inglés) deben informar y entrenar a todos los proveedores sobre los procedimientos de referido y asegurarse de que entiendan el proceso para garantizar la coordinación de la atención médica entre el PCP y los especialistas. Para más información, comuníquese con el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico. Consulte la sección 6 del Capítulo 2 para la información de contacto.	
Prima mensual	• \$0 por mes
Servicios de hospitalización • Admisiones • Nursery La cubierta comienza el primer día de Medicare, y la cubierta Wrap Around de Platino aplica en cualquier beneficio no cubierto bajo la cubierta de beneficios suplementarios de la MAO, incluidos como servicios cubiertos en el plan estatal de Medicaid. Acceso a una habitación semiprivada (cama	• \$0 copago • \$0 copago

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

disponible veinticuatro horas (24) al día, cada día calendario del año). La cubierta incluye: • Cuarto de aislamiento por razones médicas. • Diagnóstico/tratamiento especializado como electrocardiogramas, electroencefalogramas, gases arteriales, y otras pruebas de diagnóstico y/o tratamiento especializados disponibles en las facilidades de un hospital y que se requieren que sean realizados mientras el paciente esté hospitalizado. • Servicios de rehabilitación a corto plazo: para pacientes hospitalizados, incluyendo terapia física, ocupacional y del habla. Sangre: Sangre, plasma y sus derivados sin límite, para incluir sangre autóloga irradiada; factor IX monoclonal por autorización de un hematólogo certificado; factor anti-hemofílico con concentración de pureza intermedia (Factor VIII) A; factor de tipo monoclonal anti-hemofílico por autorización de un hematólogo certificado y complejo activado por protrombina (Auto Flex y Feiba) por autorización de un hematólogo certificado.	
Hospitalización para enfermedades de la salud mental La cubierta comienza el primer día de Medicare, y la cubierta Wrap Around de Platino aplica en cualquier beneficio no cubierto bajo la cubierta de beneficios suplementarios de la MAO, incluidos como servicios cubiertos en el plan estatal de Medicaid. Acceso a una habitación semiprivada (cama disponible veinticuatro horas (24) al día, cada día calendario del año).	• \$0 copago
Hospitalización para trastornos de abuso de sustancias La cubierta comienza el primer día de Medicare, y la cubierta Wrap Around de Platino aplica en cualquier beneficio no cubierto bajo la cubierta de beneficios suplementarios de la MAO, incluidos como servicios cubiertos en el plan estatal de	• \$0 copago

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

Medicaid. Acceso a una habitación semiprivada (cama disponible veinticuatro horas (24) al día, cada día calendario del año).	
Servicios ambulatorios para trastornos de abuso de sustancias La cubierta comienza el primer día de Medicare, y la cubierta Wrap Around de Platino aplica en cualquier beneficio no cubierto bajo la cubierta de beneficios suplementarios de la MAO, incluidos como servicios cubiertos en el plan estatal de Medicaid. Acceso a una habitación semiprivada (cama disponible veinticuatro horas (24) al día, cada día calendario del año).	• \$0 copago
Servicios ambulatorios profesionales y de salud mental Todos los servicios de emergencia e intervención en crisis para pacientes ambulatorios (OPD, Outpatient Department, por sus siglas en inglés) relacionados con la salud mental las veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana no cubiertos por Medicare o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal.	• \$0 copago
Laboratorios y laboratorios de alta tecnología Prueba de laboratorio y procedimientos necesarios relacionados con obtener un certificado de salud no cubierto por Medicare o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Los Certificados de Salud están cubiertos bajo el PSG, siempre y cuando el costo compartido y/o deducibles aplicables para los procedimientos necesarios y las pruebas de laboratorio relacionadas a la producción del Certificado de Salud sea la responsabilidad del Beneficiario. Estos certificados incluyen: • Prueba serológica para la sífilis (VDRL). • Pruebas para detectar la infección de tuberculosis; y	• \$0 copago

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

• Pruebas para detectar el Virus de la Hepatitis C: Anti HCV y/o HCV- RNA, según se requiera. • Pruebas para detectar el virus de la Hepatitis B: HBsAg; HBcAb IgM y/olbG si es necesario. • Pruebas para detectar el virus de la Hepatitis A: HAV IgM; HAV RNA, según se requiera.[5] • Cualquier certificación para un Beneficiario del PSG relacionada a su elegibilidad al Programa de Medicaid (provisto libre de costo).	
Planificación familiar Servicios de planificación familiar no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Los beneficios de Medicaid de Puerto Rico proveen educación y consejería en salud reproductiva y planificación familiar. Dichos servicios deben ser provistos de manera voluntaria y confidencial, incluso en circunstancias en que el beneficiario es menor de dieciocho (18) años de edad. Los servicios de planificación familiar incluirán, como mínimo, lo siguiente: • Educación y consejería; • Pruebas de embarazo; • Evaluación de infertilidad; • Servicios de esterilización de acuerdo con el 42 CFR, 441.200, subparte F; • Servicios de laboratorios; • Costo de inserción/remoción de productos no orales, como los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC, por sus siglas en inglés); • Al menos uno de cada clase y categoría de anticonceptivos aprobados por la FDA; • Al menos uno de cada clase y categoría de métodos anticonceptivos aprobados por la FDA; • Y otros medicamentos o métodos anticonceptivos aprobados por la FDA, cuando sean médicamente necesarios y hayan sido aprobados mediante autorización previa o por medio de un proceso de excepción, y el proveedor de la prescripción pueda	• \$0 copago

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

demostrar por lo menos una de las siguientes situaciones: ○ Una contraindicación con medicamentos que el afiliado ya está tomando y no hay otros métodos cubiertos/disponibles que pueden ser utilizados por el afiliado. ○ Historial de reacciones adversas del afiliado a los métodos anticonceptivos cubiertos. ○ Historial de reacciones adversas por el afiliado a los medicamentos anticonceptivos que están cubiertos.	
Cesación del uso del tabaco Servicios de cesación del uso del tabaco no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Los medicamentos para dejar de fumar están cubiertos para personas menores de 21 años y para mujeres embarazadas cuando sea médicamente necesario y recetado por un médico. En estos casos, el plan cubre ayudas con y sin receta, según lo indique un médico.	• \$0 copago
Servicios de maternidad Servicios de maternidad no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Abortos cuando el embarazo es resultado de violación o incesto, según lo certifique un médico. Causaría un daño severo y duradero a la madre si el embarazo se lleva a término, según lo certifique un médico.	• \$0 copago
Médico y quirúrgico Los servicios médicos y quirúrgicos no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Esterilización voluntaria para hombres y mujeres mayores de edad y en sano juicio, previamente informados sobre las implicaciones del procedimiento médico y con evidencia escrita del consentimiento del paciente mediante el Formulario de Consentimiento para Esterilización.	• \$0 copago

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

Servicios de visión Servicios de visión no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Espejuelos o lentes para los beneficiarios entre las edades de 0 a >21 años, se cubrirán cuando sea médicamente necesario, el beneficio de espejuelos y lentes consiste en un lente de visión sencilla o multifocal y una montura de espejuelos estándar cada 24 meses. Todos los tipos de lentes deben ser preautorizados con excepción de los lentes intraoculares. Se cubrirá la reparación o reemplazo de espejuelos cada 24 meses, cuando sea médicamente necesario y aprobado por preautorización.	• \$0 copago
Servicios dentales, preventivos y restaurativos • Preventivo (niño) • Preventivo (adulto) • Restaurativo Servicios dentales no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal. Los siguientes son los beneficios incluidos en el PSG: • Todos los servicios correctivos y preventivos para niños menores de veintiún (21) años de edad • Terapia pulpal (pulpotomía) pediátrica para niños menores de veintiún (21) años de edad; • Coronas de acero inoxidable para uso en dientes primarios luego de una pulpotomía pediátrica. • Servicios preventivos dentales para adultos. • Servicios restaurativos dentales para adultos. • Un (1) examen oral comprensivo por año. • Un (1) examen periódico cada seis meses. • Un (1) examen oral limitado a problema definido. • Una (1) serie completa de radiografías intraorales, incluyendo placa de mordida, cada tres (3) años. • Una (1) radiografía inicial periapical intraoral; • Hasta cinco (5) radiografías adicionales periapicales/intraorales por año. • Una (1) imagen radiográfica única por año.	• \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago

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

• Un (1) set de imágenes radiográficas por año. • Una (1) radiografía panorámica cada tres (3) años. • Una (1) limpieza para adulto cada seis (6) meses. • Una (1) limpieza para niño cada seis (6) meses. • Una (1) aplicación de fluoruro tópico cada seis (6) meses para afiliados menores de diecinueve (19) años. • Sellantes de fisura de por vida para afiliados hasta catorce (14) años de edad (incluye los molares deciduos hasta ocho (8) años de edad cuando sea médicamente necesario debido a tendencia a caries). • Restauración en amalgamas; • Restauración en resina; • Tratamiento de canal; • Tratamiento paliativo; y • Cirugía Oral • Servicios de sedación y anestesia para beneficiarios con discapacidades físicas o mentales, conforme a las leyes locales. • Raspado periodontal y alisado radicular, hasta 4 cuadrantes por beneficiario. • Prótesis parciales removibles provisionales (superior e inferior); • Visitas al hospital. • Todas las limitaciones se pueden exceder basado en la necesidad médica y sean aprobadas mediante un proceso de autorización previa o exención.	
Exámenes de audición Servicios relacionados con la audición no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan Estatal.	• \$0 copago
Servicios preventivos Servicios de vacunación no cubiertos por: 1. La parte B de Medicare; 2. El formulario de medicamentos de la Parte D de la MAO; 3. Los beneficios suplementarios del plan de la MAO; 4. No cubiertos por el Programa de Inmunización del Departamento de Salud de Puerto Rico, pero incluidos en el Plan Estatal de Medicaid de Puerto Rico.	• \$0 copago

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**Todas las inmunizaciones requeridas para pacientes de post-transplante de médula ósea****I. Vacunas para niños de 0-20 años de edad (inclusive)**

- Hepatitis A
- Hepatitis B
- Rotavirus (RV)
- DTaP (Toxoides de diphtheria y vacuna pertussis acelular)
- Hib (Vacuna conjugada Hib)
- PCV 15, PCV13 y PPSV23 (Vacunas antineumocócicas): Cambios en el calendario de vacunación de niños y adolescentes para 2023. CDC.
- Polio (IPV)
- Vacunas contra la influenza (Virus atenuado LAIV o la IIV).
- MMR
- Varicela (VAR)
- Vacunas Antimeningocócicas - MenACWY-D [Menactra], MenACWY-CRM (Menveo). La nota de MenACWY se actualizó para incluir lenguaje que indica que la fórmula de un vial (toda líquida) de Menveo® recientemente autorizada no debe administrarse antes de los 10 años de edad. MenB (Meningeococos serogrupo B Men B -4C [Bexserol] y Men B- FHbp [Trumenba]
- Tdap
- Virus Papiloma Humano (VPH)
- Dengvaxia (Indicada para la prevención de la enfermedad del dengue causada por los serotipos 1, 2, 3 y 4 del virus del dengue. Está aprobada para su uso en personas de 9 a 16 años de edad con infección previa por dengue confirmada por laboratorio y que viven en áreas endémicas. La nota sobre el dengue **se revisó** para aclarar que la vacuna contra el dengue se recomienda para niños seropositivos que viven en áreas endémicas, **no para niños que viajan o visitan áreas endémicas de dengue.**

COVID 19: Se añaden nuevas abreviaturas para los productos de la vacuna del COVID-19. Estas abreviaturas contienen información sobre la valencia de la vacuna (es decir,

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

monovalente versus bivalente, indicada por “1v” y “2v”, respectivamente) y la plataforma de la vacuna (mRNA (por sus siglas en inglés) versus subunidad de proteína acelular o “aPS” (por sus siglas en inglés)). II. Vacunas para adultos desde los 21 años de edad • Vacuna contra la Haemophilus influenzae tipo b - Hib • Vacuna inactivada contra la hepatitis A – HepA • Vacuna contra la hepatitis A y la hepatitis B - HepA-HepB • Vacuna contra la hepatitis B – HepB • Vacuna contra el Virus del papiloma humano – HPV • Vacuna contra la influenza (inactivada)- IIV4 • Vacuna contra la influenza (viva, atenuada) - LAIV4 • Vacuna contra la influenza (recombinante) - RIV4 • Vacuna contra el sarampión, las paperas y la rubéola – MMR • Vacuna contra la meningocócica serogrupos A, C, W, Y ○ MenACWY-D ○ MenACWY-CRM ○ MenACWY-TT • Vacuna contra la meningocócica serogrupo B ○ MenB-4C ○ MenB-FHbp • Viruela del mono (Mpox - algunos adultos dentro de ciertos grupos de edades deben obtener la vacuna) • Vacuna antineumocócica conjugada 15-valente - PCV15 • Vacuna antineumocócica conjugada 20-valente - PCV20 • Vacuna antineumocócica polivalente - PPSV23 • Virus sincitial respiratorio - VRS (19-49 años si está embarazada durante la temporada de CRS) (60 años o más) [6] • Toxoides de tétano y difteria – Td • Toxoides de tétano, vacuna reducida contra el toxoide diftérico y la tos ferina acelular – Tdap • Vacuna contra la Varicela – VAR • Vacuna contra la Zoster, recombinante - RZV III. Pacientes de post-transplante de médula ósea de cualquier edad tendrán todas las vacunas requeridas cubiertas.	
---	--

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

IV. La vacuna contra COVID 19 -no incluida en el Wrap Around de Medicaid, pero están provistas por el Departamento de Salud (DOH, por sus siglas en inglés). La MAO debe seguir las instrucciones proporcionadas por CMS.	
Terapia física, ocupacional y del habla Cubierto sin límites bajo Medicare Parte B (seguro médico). No aplica con el Wrap-Around.	• \$0 copago
Servicios en sala de emergencia (ER, por sus siglas en inglés) • Visitas a salas de emergencia (ER, por sus siglas en inglés) • Servicios que no son de emergencia proporcionados en la sala de emergencia de un hospital (por visita) • Servicios que no son de emergencia proporcionados en una sala de emergencia independiente (por visita) • Trauma	• \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago
Visitas ambulatorias a • Médico de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés) • Especialistas • Subespecialistas • Servicios prenatales	• \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago
Cubierta especial La cubierta especial incluye servicios relacionados con: • VIH / SIDA • Tuberculosis • Lepra • Lupus Sistémico Eritematoso (SLE, por sus siglas en inglés) • Fibrosis Quística • Cáncer • Hemofilia • ESRD – Niveles 3, 4 y 5 • Esclerosis Múltiple y Esclerosis Lateral Amiotrófica (ALS, por sus siglas en inglés)	• \$0 copago

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

• Escleroderma • Hipertensión pulmonar • Anemia Aplásica • Artritis reumatoide • Autismo • Cáncer de la piel – carcinoma IN SITU • Cáncer de la piel: melanoma invasivo o células escamosas con evidencia de metástasis • Adultos con Fenilcetonuria • Hepatitis C Crónica • Insuficiencia cardíaca congestiva (CHF, por sus siglas en inglés) de la Clase III y IV de la Asociación del Corazón de Nueva York (NYHA, por sus siglas en inglés) en un candidato potencial para trasplante de corazón • Discinesia ciliar primaria (PCD, por sus siglas en inglés) / Síndrome de discinesia ciliar / Síndrome de Kartagener • Enfermedad inflamatoria intestinal (IBD, por sus siglas en inglés): enfermedad de Crohn; Colitis ulcerosa y colitis microscópica • Post-Transplante	
Otros Servicios • Laboratorios de alta tecnología* • Laboratorios clínicos* • Rayos X* • Pruebas diagnósticas especiales* *Aplica solo a pruebas de diagnóstico. Los copagos no se aplican a las pruebas necesarias como parte de un servicio preventivo. • Cuidado para el niño saludable • Examen físico • Cirugía Ambulatoria	• \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago • \$0 copago
Medicamentos recetados* • Preferidos (Niños 0-20 años de edad) • Preferidos (Adultos) • No Preferidos (Niños 0-20 años de edad) • No Preferidos (Adultos) • Abuso de sustancias ambulatorio	\$0 copago para todos los medicamentos cubiertos de todos los niveles de nuestro formulario de medicamentos. El costo compartido puede cambiar en farmacias fuera de la red.

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

*Para más información, vea las secciones 5.2 y 5.4 del Capítulo 6 de esta Evidencia de cobertura. Los medicamentos recetados no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de la MAO pero incluidos en el Plan estatal. Cualquier costo compartido no incluido en el diseño de beneficios de la MAO aprobado por CMS, incluidos deducibles, coseguros o brechas de cobertura que excedan el Plan Estatal. El medicamento debe estar en el formulario del PSG y debe estar sujeto a las modificaciones aplicables según lo establecido en el Formulario de Medicamentos en Cobertura (FMC) del PSG. También debe cumplir con lo siguiente: • Todos los beneficios de farmacia de las Organizaciones de Medicare Advantage (MAO) brindarán cobertura de medicamentos de año completo con su Formulario de medicamentos de la Parte D aprobado por CMS, y estarán sujetos a los copagos de Platino establecidos como el único gasto de bolsillo. • Los medicamentos no incluidos en el Formulario de Medicamentos de Parte D de las MAOs deben someterse al proceso de excepción requerido de CMS para la posible aprobación de medicamentos no cubiertos. Si la denegación del proceso de excepción se sostiene por la MAO, incluido el proceso de apelación, pero si el medicamento está cubierto por el Formulario de Medicamentos, el medicamento estará cubierto por el Wrap Around. El médico que receta debe agotar el formulario disponible de la MAO en la categoría de medicamentos necesaria. • Para ser considerados, los medicamentos del Wrap Around deben ser parte del Formulario del PSG. Todos los Formularios de medicamentos de la Parte D de la MAO deben tener las mismas clases terapéuticas que el Formulario del PSG.	Para más información, por favor llámenos o vea el Capítulo 6, Sección 5.2 de esta Evidencia de cobertura.
1. Los siguientes beneficiarios de Medicaid/CHIP* están exentos de copagos independientemente de su código de cubierta: • Niños de 0 a menos de 21 años (0-20 años, inclusive) • Mujeres embarazadas (durante el embarazo y el posparto de 60 días);	

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

- Indios americanos y nativos de Alaska (AI/AN)
- Individuos institucionalizados; y
- Personas que reciben cuidado de hospicio.

2. Los beneficiarios de Medicaid/CHIP* están exentos de copagos cuando reciben cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicios de emergencia, incluso servicios ambulatorios, hospitalarios y de post-estabilización según se definen en las regulaciones federales 1932(b)(2) de la Ley y 42 CFR 438.114(a);
- Servicios y suministros de planificación familiar;
- Servicios preventivos provistos a niños menores de 18 años (0-17 años, inclusive)
- Servicios y asesoramiento relacionados al embarazo y medicamentos para dejar de consumir tabaco;
- Servicios preventivos por el proveedor según se definen en 42 CFR 447.26(b);

3. No hay copago por servicios provistos por un proveedor de la Red Preferida. Las farmacias y los dentistas no forman parte de la Red Preferida de proveedores.

4. El copago para una visita que no sea de emergencia a la sala de emergencia de un hospital no se aplica si llama a Servicios para los miembros de la MCO y recibe un código de exención al copago.

5. Prueba de laboratorio según ordenada por el Departamento de Salud de Puerto Rico, orden administrativa 594, fechada el 7/30/2024.

6. Inmunizaciones recomendadas en el 2025 para adultos de 19 años o más: <https://www.cdc.gov/vaccines/imz-schedules/adult-easyread.html>; <https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/downloads/adult/adult-combined-schedule.pdf>

NOTA: Los requisitos de preautorización y referidos mencionados en la *Tabla de Beneficios médicos* también aplican a la sección *Beneficios Cubiertos por el Programa de Medicaid del Departamento de Salud de Puerto Rico*. Los referidos no aplican a las condiciones bajo la cubierta especial una vez está registrado. Refiérase al Capítulo 3, Sección 2.2 para excepciones e información importante sobre referidos.

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)?

Los servicios a continuación no están cubiertos por MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) pero se encuentran disponibles a través de Medicaid:

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

- Planificación familiar
- Beneficios dentales preventivos

Como afiliado de MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) usted está cubierto para los beneficios mencionados en la sección 2 de este capítulo, según los requisitos y limitaciones establecidos, sin tener en cuenta si los beneficios son provistos por Medicare o por Medicaid.

SECCIÓN 4 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan(exclusiones)

Esta sección le informa qué servicios están “excluidos”.

La siguiente tabla enumera los servicios y artículos que no están cubiertos por nuestro plan en ninguna circunstancia o solo están cubiertos por nuestro plan 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. La única excepción es si el servicio se apela y se decide 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 6.3 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, 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
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados	No cubiertos en ninguna situación
Atención odontológica de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras	No cubiertos en ninguna situación
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión	Un par de anteojos con marcos estándar (o lentes de contacto) cubiertos luego de una cirugía de cataratas donde se implanta un lente intraocular.
Cuidado de rutina de los pies	Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si usted tiene diabetes)
Exámenes auditivos de rutina, audífonos o exámenes para colocar audífonos	No cubiertos en ninguna situación

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Los servicios de prostodoncia fija y otros servicios periodontales no mencionados en este documento no están cubiertos	No cubiertos en ninguna situación
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



¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si recibe Ayuda adicional para pagar los costos de sus medicamentos de la Parte D?

La mayoría de nuestros miembros reúnen los requisitos y están recibiendo la Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta. Si usted participa en el programa de Ayuda adicional, **cierta información en 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.**

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.

Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados están cubiertos por sus beneficios de Medicaid. La Lista de medicamentos incluye los medicamentos de Medicaid cubiertos por nuestro plan.

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.)

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

- Es posible que su medicamento requiera aprobación, según ciertos criterios, antes de que aceptemos cubrirlo. (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 de nuestro 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.)

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).

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

- 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.mcsclassicare.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).

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, explíquele 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.

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

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 del plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que usted toma regularmente para tratar una afección médica 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.mcscare.com le informa qué farmacias de nuestra red pueden brindarle un suministro a 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 (y no lo que normalmente le corresponde del costo) en el momento en que surta la receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. (Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para

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

información sobre cómo 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.

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. Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados están cubiertos bajo sus beneficios de Medicaid. La lista de medicamentos incluye los medicamentos de Medicaid cubiertos por nuestro plan.

Por lo general, cubriremos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos del plan, siempre y cuando siga las otras normas de cobertura explicadas en este capítulo y el 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).

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

Sección 3.2 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 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).

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

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 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 médica y el Medicamento A cuesta menos, 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.

Limitaciones de cantidad

Para ciertos medicamentos, establecemos un límite en la cantidad del medicamento que usted puede obtener cada vez que surte el medicamento. 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:

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

- 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.

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.

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 está escrita 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

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

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 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 7.4 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 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.**

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

- **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.**
 - 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 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 toma el medicamento que estamos eliminando o al que le estamos realizando cambios. Si toma un medicamento similar en el momento en que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **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 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.

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

- 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.

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:

- 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

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

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 se **excluyen**. Esto significa que ni Medicare ni Medicaid pagan por estos medicamentos.

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.) Si un medicamento excluido por nuestro plan también está excluido por Medicaid, deberá pagarlo usted mismo.

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 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 que figuran a continuación no están cubiertas por Medicare ni por Medicaid.

- 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

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

- 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

Si está recibiendo Ayuda adicional para pagar sus medicamentos con receta, el programa Ayuda adicional no pagará los medicamentos que por lo general no cubre. Si tiene una 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 usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en el Capítulo 2, Sección 6).

SECCIÓN 8 Cómo surtir un medicamento

Para obtener su medicamento con receta, muestre su tarjeta de miembro del plan en la farmacia de la red que usted elija. La farmacia de la red automáticamente le facturará al plan su medicamento.

Si usted no tiene su información de miembro de nuestro plan, usted o su 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 del medicamento con receta cuando lo retire**. 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 estadía cubierta por nuestro plan

Si ingresa en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada para una estadía que cubre 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

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

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 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 está restringido de alguna manera, consulte la Sección 5 para más información sobre un suministro temporal o de emergencia.

Sección 9.3 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 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.

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

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 los medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Trabajaremos junto con sus personas autorizadas a dar recetas 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 determinada(s) farmacia(s).

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

- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina con receta de determinada(s) persona(s) autorizada(s) a dar recetas.
- 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 una sola persona autorizada para recetar 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 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 para los medicamentos que recomienda lo que puede hacer para aprovechar 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

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

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 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. También, lleve consigo su lista de medicamentos actualizada (por ejemplo, con su identificación) si concurre 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

En este capítulo usamos el término “medicamento” para referirnos a un medicamento con receta de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están excluidos, por ley, de la cobertura de la Parte D. Algunos de los medicamentos excluidos de la cobertura de la Parte D están cubiertos por la Parte A o la Parte B o bajo Medicaid.

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 en “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).

¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si recibe Ayuda adicional para pagar los costos de sus medicamentos de la Parte D?

La mayoría de nuestros miembros reúnen los requisitos y están recibiendo la Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta. Si participa en el programa de Ayuda adicional, **cierta información en esta Evidencia de Cobertura sobre los costos de los medicamentos con receta de la D puede no aplicarse en su caso.**

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:

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

- 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.
- 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 llevar un registro 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 de 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

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

- 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
- Medicamentos que no pertenecen a la Parte D, incluidos los medicamentos con receta cubiertos por la Parte A o la Parte B, y otros medicamentos excluidos de la cobertura por Medicare
- 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 total 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 Platino 185 (HMO D-SNP)

Hay **3 etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). La cantidad que paga depende de la etapa en la que se encuentre cuando obtenga un medicamento con receta o un resurtido. Los detalles de cada etapa se encuentran en este capítulo. Las etapas son las siguientes:

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

Etapas 1: Etapa del deducible anual

Etapas 2: Etapa de cobertura inicial

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 mantiene un registro 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.
- **Alternativas disponibles de medicamentos con receta con un costo más bajo.** Esto incluye información sobre otros medicamentos disponibles con menor costo compartido 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 llevar un registro de los costos de sus medicamentos y de los pagos que efectúa por estos, utilizamos los registros que recibimos de las farmacias. Puede 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 registro 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 llevar un registro 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 deducible para MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP)

No hay un deducible para MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP). Usted comienza en 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). La parte que le corresponde del costo varía según el medicamento y dónde obtiene los medicamentos con receta.

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.mcscare.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.

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 con receta cubierto de la Parte D:

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro de hasta 30 días)	Atención a largo plazo (Long-term care, LTC) (suministro de 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 de hasta 30 días)
Costo compartido para medicamentos cubiertos	\$0 copago	\$0 copago	\$0 copago

*** Fuera de la red:** Usted paga 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.

Los medicamentos con receta de pedido por correo están cubiertos para suplidos de un mes (30 días) de medicamentos especializados.

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

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 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 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.

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

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro para hasta 60 días y hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro para 90 días)
Costo compartido para medicamentos cubiertos	\$0 copago	\$0 copago

No todos los medicamentos están disponibles para suplidos extendidos. Estos medicamentos están marcados como “**NeDS**” en nuestro Formulario de medicamentos.

Con el fin de proporcionarle a usted y a su médico la oportunidad de evaluar adecuadamente la efectividad de un medicamento, sólo 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.

Un suministro a largo plazo no está disponible para medicamentos especializados. Las recetas de pedido por correo no están disponibles para suplidos extendidos (60 y 90 días) para medicamentos especializados.

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.

La EOB de la Parte D que recibe lo ayudará a llevar un registro de lo que usted, el plan y cualquier otro tercero han gastado en su nombre 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.

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 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 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 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 cuando debe pedirnos que paguemos la parte que nos corresponde de los servicios o medicamentos cubiertos

Los proveedores de nuestra red le facturan directamente a nuestro plan por sus servicios y medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por el costo total de la atención médica o por los medicamentos que recibió, envíenos esa factura para que podamos pagarla. Cuando nos envíe la factura, la analizaremos y decidiremos si los servicios y medicamentos deben estar cubiertos. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos al proveedor directamente.

Si usted ya pagó un servicio o artículo de Medicare cubierto por nuestro plan, puede solicitar a nuestro plan que le devuelva el dinero (a la acción de devolver el dinero a menudo se la llama **reembolsarle**). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más de lo que le corresponde pagar del costo por los servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por nuestro plan. Podría haber plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo. Cuando nos envíe una factura que ya ha pagado, revisaremos la factura y decidiremos si los servicios o medicamentos deben estar cubiertos. Si decidimos que debemos cubrirlos, le reembolsaremos los costos de los servicios o medicamentos.

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 el costo compartido permitido 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:

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

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

- Usted puede recibir servicios de emergencia o de urgencia necesarios de cualquier proveedor, independientemente de que este sea parte de nuestra red o no. En estos casos, pídale al proveedor que le facture a nuestro plan.
- 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 en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esta factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
 - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.
 - Si ya ha pagado más de lo que le corresponde pagar del costo por el 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 a nuestro plan directamente. Pero a veces cometen errores y le piden que pague más que su parte del costo .

- Usted solo tiene que pagar el monto del 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. No permitimos que los proveedores le facturen los servicios cubiertos. Les pagamos directamente a nuestros proveedores y lo protegemos a usted de cualquier cargo. Esto es así incluso si le pagamos al proveedor un monto inferior al que cobra por un servicio.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red que 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 usted considera que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado. Pídanos un reembolso por la diferencia que hay entre lo que usted pagó y el monto que debía según nuestro plan.

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

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 se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo alguno de sus servicios o medicamentos cubiertos después de su 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.

4. Cuando utilice una farmacia fuera de la red para obtener sus medicamentos recetados

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

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 conocer más sobre esas 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 recetado.

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

Usted puede pagar el costo total del medicamento recetado 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” de nuestro 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, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para reembolsarle nuestra parte del costo del medicamento. Es posible que no le devolvamos el

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

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, revisaremos su solicitud 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.

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.mcscare.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 Atención 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

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

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.

- 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 del servicio o medicamento. Si ya ha pagado por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo su reembolso de nuestra parte del costo. Si pagó el costo total de un medicamento, es posible que no se le reembolse el monto total que pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es superior al precio negociado). 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 el medicamento o la atención médica, o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos nuestra parte del costo de la atención o el medicamento. 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 la totalidad o parte de 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.)

A nuestro plan se le exige que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de manera que sea culturalmente competente y accesible a todas las personas que se inscriben en él, incluidas aquellas que tienen una fluidez limitada en el idioma español, habilidades limitadas de lectura, discapacidad auditiva, o quienes tienen diversos antecedentes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo puede un plan satisfacer estos requisitos de accesibilidad incluyen, a proporcionar servicios de traductor, servicios de intérprete, servicios de escribas de teletipo, o bien, conexión de 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 que se inscriben en el plan la opción de tener acceso directo a ver a un especialista en la salud de la mujer dentro de la red para servicios de atención médica de rutina y prevención.

Si los proveedores para una especialidad no se encuentran disponibles dentro de la red de nuestro plan, es responsabilidad de nuestro plan encontrar 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 hubiera 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) ((Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182)); 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. También tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una remisión.

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. 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 registrarse 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 Platino 185 (HMO D-SNP), 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 estará 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**”. Existen diferentes tipos de directrices anticipadas y nombres diferentes para ellas. 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 a conocer 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 instrucciones 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 instrucciones anticipadas y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de instrucciones anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Llenar un formulario de instrucciones 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 directrices 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 si 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.

También puede presentar una querella relacionada con directrices anticipadas ante la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES). Por favor refiérase al Capítulo 2, Sección 6 para la

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

información de contacto. También puede presentar una querella sobre directrices anticipadas ante la Oficina del Procurador del Paciente con la información de contacto presentada en la sección 1.6 de este capítulo.

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.**

También puede presentar una querella con la Oficina del Procurador del Paciente del Gobierno de Puerto Rico llamando al: (787) 977-0909; 1-800-981-0031 (Libre de cargos); TTY: (787) 710-7057.

También puede escribir a la siguiente dirección: PO Box 11247, San Juan, P.R. 00910-2347. La página Web de la Oficina del Procurador del Paciente del Gobierno de Puerto Rico es: <http://www.opp.pr.gov>. Su correo electrónico es: info@opp.pr.gov.

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:

- **Llame a Servicios para los miembros de nuestro plan** al 1-866-627-8183 (Libre de cargos). (Usuarios de TTY, llamen al 1-866-627-8182).

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Llame 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).
- **Llame a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), (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:

- 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.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
 - Para ayudarlo 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.
- **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 sus primas 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 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 los procesos para el manejo de problemas e inquietudes. El proceso a utilizar para abordar su problema dependerá del tipo de problema que tenga:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, usted debe usar el **proceso para presentar quejas**, (también denominadas reclamos).

Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

La **Sección 3** lo 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. Usted siempre debe llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Libre de cargos) (los usuarios de TTY deben llamar al

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

1-866-627-8182) para obtener ayuda. En algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudarlo 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. Llame 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 1-800-981-7735 (Área de Ponce).

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.
- Consulta(s) www.Medicare.gov

Puede obtener ayuda e información de Medicaid

Puede obtener ayuda e información del Departamento de Salud de Puerto Rico - Programa de Medicaid.

- Puede llamar al 787-641-4224. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Puede visitar el sitio web (<https://www.medicaid.pr.gov/>).
- Puede llamar al TTY/TDD 787-625-6955. Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades para oír o hablar.
- Puede escribir a:

Programa de Medicaid - Departamento de Salud de Puerto Rico
Apartado postal 70184
San Juan, PR 00936-8184
prmedicaid@salud.pr.gov

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 3 Cómo es el proceso de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid en nuestro plan

Usted tiene Medicare y recibe ayuda de Medicaid. La información de este capítulo se aplica a **todos** sus beneficios de Medicare y Medicaid. A veces, se denomina proceso integrado porque combina, o integra, los procesos de Medicare y Medicaid.

En ocasiones, los procesos de Medicare y Medicaid no se combinan. En esos casos, usted utiliza el proceso de Medicare para el beneficio cubierto por Medicare y el proceso de Medicaid para el beneficio cubierto por Medicaid. Estas situaciones se explican en **Sección 6.4**.

SECCIÓN 4 Qué proceso utilizar para su problema

Si tiene un problema o una inquietud, lea las partes de este capítulo que se aplican a su situación. La siguiente información lo ayudará a encontrar la sección correcta de este capítulo sobre problemas o quejas relacionados con los **beneficios cubiertos por Medicare o Medicaid**.

¿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 5, Guía de las decisiones de cobertura y apelaciones**.

No.

Consulte la **Sección 11, 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

SECCIÓN 5 Guía de las decisiones de cobertura y las apelaciones

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 recibirlo, 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 su médico de la red de nuestro 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 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.

En circunstancias limitadas, una solicitud de una 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 que no está 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 6.4** para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 sobre atención médica.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan en la Sección 7 de este capítulo.

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 5.1 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** (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 u otro proveedor de atención médica 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 (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.mcsciclassicare.com).
- Para la atención médica, su médico u otro proveedor de atención médica puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Si su médico u otro proveedor de atención médica solicita que un servicio o artículo que ya está recibiendo continúe durante su apelación, usted **podría** nombrar a su médico o a otra persona autorizada a dar recetas como su representante para que actúe en su nombre.
- Para los medicamentos de la Parte D, su médico u otra persona autorizada a dar recetas puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o persona autorizada a dar recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **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 usted quiere que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182) y solicite el formulario de *Nombramiento de representante*. (El formulario también está disponible en al 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 la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe proveernos una copia del formulario firmado.

Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que la recibamos. 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 5.2 Reglas y plazos para diferentes situaciones

Existen 4 situaciones diferentes que involucran decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes normas y plazos, damos los detalles de cada una en una sección aparte:

- **Sección 6:** “Atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 7:** “Medicamentos de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 8:** “Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto”
- **Sección 9:** “Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto” (*Se aplica solo a estos servicios:* atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Outpatient Rehabilitation Facility, CORF))

Si no está seguro de qué información le corresponde, llame a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182). También puede obtener ayuda o

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

información de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP).

SECCIÓN 6 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1 Qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de por 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 un medicamento 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. No está recibiendo cierta atención médica que quiere y considera que nuestro plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
2. Nuestro plan no aprobará la atención médica que su médico u otro proveedor de atención médica desea brindarle, y usted considera que nuestro plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
3. Usted recibió atención médica que considera que nuestro plan debería cubrir, pero le comunicamos que no pagaremos dicha atención. **Presente una apelación. Sección 6.3.**
4. Recibió y pagó atención médica y considera que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar a nuestro plan que le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 6.5.**
5. Se le comunica que la cobertura de cierta atención médica que ha estado recibiendo (y que habíamos aprobado anteriormente), se reducirá o interrumpirá, y usted considera que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 6.3.**

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 8 y 9. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 6.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura****Términos legales:**

Una decisión de cobertura que involucra su atención médica, se 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 médico está sujeto a nuestras normas de autorización previa, 14 días calendario para todos los demás artículos y servicios médicos, o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma dentro de las 72 horas, en el caso de los servicios médicos, y 24 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B.

- 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 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, tomaremos automáticamente 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.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura para atención médica y le damos nuestra respuesta.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 de acuerdo a nuestras normas de autorización previa. Si su solicitud o servicio médico que solicita 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 está solicitando un medicamento con receta 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 el Sección 11 para obtener información sobre las quejas).

Para decisiones de cobertura rápidas, utilizamos un plazo acelerado.

Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, responderemos en un plazo de 24 horas.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales**. 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 el Sección 11 para obtener información sobre las 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 en la que se le explicará 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 que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de atención médica que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 6.3 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 la atención médica, usted y/o su médico deben 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 6.2.

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. Capítulo 2 tiene 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 no cumple con esta fecha límite y usted tiene una buena razón para no hacerlo, explique la razón por la cual su apelación se demoró 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 la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia gratuita de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar información adicional para sustentar su apelación.**

Si le indicamos que vamos a interrumpir o reducir los servicios o artículos que ya está recibiendo, es posible que pueda mantener esos servicios o artículos durante su apelación.

- Si decidimos cambiar o interrumpir la cobertura de un servicio o artículo que usted recibe actualmente, le enviaremos un aviso antes de tomar la medida propuesta.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no está de acuerdo con la medida, puede presentar una apelación de Nivel 1. Seguiremos cubriendo el servicio o artículo si solicita una apelación de Nivel 1 en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del sello postal de nuestra carta o antes de la fecha prevista de entrada en vigencia de la medida, lo que ocurra último.
- Si cumple este plazo, podrá seguir recibiendo el servicio o artículo sin cambios mientras esté pendiente su apelación de Nivel 1. También seguirá recibiendo todos los demás servicios o artículos (que no son el tema de su apelación) sin cambios.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos 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 que recibamos 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 de Medicare.
 - 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 6.4 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**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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.

- 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. Cuando presenta una queja rápida, le damos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la **Sección 11**).
- Si no le damos una respuesta para el plazo indicado (o al final de la extensión de tiempo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en la que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 6.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en un plazo de **30 días calendario** 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, usted tiene derechos adicionales de apelación.**
- Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una carta.
 - Si su problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicare, la carta le informará que enviamos su caso a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.
 - Si su problema está relacionado con la cobertura de un servicio o artículo de Medicaid, la carta le indicará cómo presentar usted mismo una apelación de Nivel 2.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 6.4 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 le llama **IRE (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.

- Si su problema está relacionado con un servicio o artículo que suele estar **cubierto por Medicare**, enviaremos su caso automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelaciones apenas se haya completado la apelación de Nivel 1.
- Si su problema está relacionado con un servicio o artículo que suele estar **cubierto por Medicaid**, usted mismo puede presentar una apelación de Nivel 2. La carta le indicará cómo hacerlo. La información también figura a continuación.
- Si su problema está relacionado con un servicio o artículo que podría estar **cubierto tanto por Medicare como Medicaid**, usted accederá automáticamente a una apelación de Nivel 2 ante la organización de revisión independiente. También puede solicitar una Audiencia imparcial ante el estado.

Si reunió los requisitos para la continuación de los beneficios cuando presentó su apelación de Nivel 1, sus beneficios para el servicio, el artículo o el medicamento en apelación también pueden continuar durante el Nivel 2. Consulte la página 192 para obtener información sobre la continuación de sus beneficios durante las apelaciones de Nivel 1.

- Si su problema está relacionado con un servicio que suele estar cubierto solo por Medicare, sus beneficios para ese servicio no continuarán durante el proceso de apelaciones de Nivel 2 ante la organización de revisión independiente.
- Si su problema está relacionado con un servicio que suele estar cubierto por Medicaid, sus beneficios para ese servicio continuarán si presenta una apelación de Nivel 2 dentro de los 10 días calendario después de recibir la carta de decisión del plan.

Si su problema está relacionado con un servicio o artículo que Medicare suele cubrir:

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 gratuita de su archivo de caso.**

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 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 relacionada con su apelación.

Si se le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, también se le concederá una apelación rápida en el Nivel 2.

- 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.
- 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 recibir 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 cuando 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 usted está solicitando 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 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 proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización de revisión 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, tenemos **24 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente

- **Si la organización de revisión independiente rechaza parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nuestro plan en que su solicitud (o parte de ella) para la cobertura de atención médica no debe ser aprobada. (Esto se llama **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para lo siguiente:
 - Explica la decisión.
 - 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.
- Si su apelación de Nivel 2 es rechazada y usted reúne los requisitos para continuar con el proceso de apelaciones, debe decidir si desea avanzar al Nivel 3 y presenta una tercera apelación. Los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que usted recibe después 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 10** de este capítulo explica el proceso de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5.

Si su problema se trata de un servicio o artículo que Medicaid en general cubre:**Paso 1: Puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado.**

- El Nivel 2 del proceso de apelaciones para servicios que, en general, están cubiertos por Medicaid es una audiencia imparcial ante el Estado. La audiencia imparcial debe solicitarse por escrito o por teléfono **en un plazo de 120 días calendario** a partir de la fecha en que enviamos la decisión de su apelación de Nivel 1. El aviso que le enviamos le indica dónde mandar la solicitud para una audiencia.
 - Como afiliado del plan, es posible que algunos de los servicios del plan también estén cubiertos por Medicaid. Por lo tanto, usted tiene derecho a presentar una apelación ante el Plan de Salud del Gobierno (PSG) si entiende que le denegamos incorrectamente un servicio o el pago por un servicio. Usted también tiene derecho a apelar una determinación de una querella. Le informaremos por escrito si tiene derecho a apelar nuestra decisión ante Medicaid.
 - Usted, o un representante autorizado por usted, puede solicitar una Audiencia Legal Administrativa ante el PSG, dentro de 120 días luego de que reciba la determinación del

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

plan. Para solicitar una Audiencia Legal Administrativa ante el PSG, debe hacerlo por escrito a la siguiente dirección:

**Director Ejecutivo
Plan de Salud del Gobierno
PO BOX 195661
San Juan, Puerto Rico 00919-5661**

- Debe indicar su nombre, dirección, número de afiliado, nombre del proveedor u organización de cuidado de salud donde recibió o recibirá el servicio bajo apelación, una breve descripción de la reclamación o situación por la cual está solicitando la vista, y enviar una copia de la decisión final emitida por el plan. Puede incluir cualquier evidencia útil, como registros médicos, cartas del médico u otra información que explique por qué necesita el artículo o servicio. El PSG tomará una decisión dentro de noventa (90) días luego de la fecha en que resolvió dicha apelación al plan (el PSG excluirá los días que le tomó solicitar la vista ante el PSG). En caso de que la apelación al plan haya sido expedita, el PSG tomará una decisión en la vista en o antes de tres (3) días laborables, a partir de la fecha en que se recibió la solicitud para una vista en el PSG para un servicio denegado que cumple con los criterios para ser considerado en un proceso de apelación expedita, pero que no fue resuelto por el plan dentro de los términos de tiempo establecidos por el plan para apelaciones expeditas, o fue total o parcialmente resuelta de un modo no favorable para usted en dichos términos.
- La decisión tomada por el PSG puede ser apelada en una corte de apelaciones del Gobierno de Puerto Rico.
- Si el PSG revierte la determinación inicial de MCS Classicare:
 - MCS Classicare autoriza la provisión de los servicios en disputa de manera expedita, según la salud del miembro lo requiera, pero no mas tarde de setenta y dos (72) horas desde la fecha en la que MCS Classicare recibe el aviso de revocar la determinación.
 - MCS Classicare pagará por los servicios que estaban en disputa cuando el miembro recibió los servicios en disputa mientras la apelación estuvo pendiente.
- Durante el período en el que su caso es evaluado, usted puede pedir una continuidad en los servicios sujeta a la apelación ante el plan. Para hacer esto, debe completar un formulario para solicitar la continuidad de un servicio bajo apelación. El formulario estará disponible cuando lo solicite en Servicios para los miembros de MCS Classicare. Si el PSG mantiene la decisión para denegar la apelación de MCS Classicare, es posible que usted sea responsable por el pago del costo de los servicios o beneficios que recibió mientras el proceso de apelación estaba pendiente. En este caso, el plan se reserva el derecho a recobrarle dichos costos. MCS Classicare continuará proveyéndole sus beneficios durante el proceso de apelaciones si:

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- La apelación se presenta a tiempo, es decir, en o antes de la fecha efectiva planeada del plan para la acción propuesta; o dentro de los 10 días siguientes a la fecha detallada en el matasellos de la notificación que usted recibió por correo, lo que suceda último.
- La apelación involucra la terminación, suspensión o reducción de un tratamiento previamente autorizado;
- Los servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado;
- El periodo de autorización no ha expirado; y usted solicita una extensión de beneficios.
- Si MCS Classicare continúa o restablece sus beneficios mientras su apelación está pendiente, los beneficios continuarán hasta que ocurra uno de los eventos siguientes:
 - Usted retira la apelación;
 - Usted no solicita una Audiencia Legal Administrativa dentro de 10 días a partir del envío de una decisión adversa nuestra;
 - La decisión tomada en la Audiencia Legal Administrativa del PSG resulta adversa para usted; o
 - La autorización vence o los límites del servicio que fue autorizado se cumplieron.
 - El afiliado debe agotar el sistema de querellas y apelaciones de nuestro plan primero antes de acceder al proceso de Audiencia Legal Administrativa.

MCS Classicare puede recuperar los costos por continuar los servicios brindados a usted mientras la apelación estuvo pendiente si la resolución final del PSG sostiene la decisión inicial de MCS Classicare

Paso 2: La oficina de audiencia imparcial le da una respuesta.

La oficina de audiencia imparcial le comunicará su decisión por escrito y le explicará los motivos que la fundamentan.

- **Si la oficina de audiencia imparcial acepta una parte o la totalidad de una solicitud de un artículo o servicio médico,** debemos autorizar o proporcionar el artículo o servicio en un plazo de 72 horas después de recibida la decisión de la oficina de audiencias justas.
- **Si la oficina de audiencia imparcial rechaza una parte o la totalidad de su apelación,** significa que están de acuerdo con nuestro plan en que su solicitud (o parte de ella) para la cobertura de atención médica no se debe autorizar. (Esto se llama **“confirmar la decisión”** o **“rechazar su apelación”**).

Si rechazan la totalidad o parte de lo que solicitó, puede presentar otra apelación.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si la organización de revisión independiente o la oficina de la Audiencia imparcial rechazan la totalidad o parte de su solicitud, usted tiene **derechos adicionales de apelación**.

La carta que reciba de la oficina de la Audiencia imparcial describirá la siguiente opción de apelación.

Consulte la **Sección 10** para obtener más información sobre sus derechos de apelación después del Nivel 2.

Sección 6.5 Si nos está pidiendo que le reembolsemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por atención médica

Si usted ya pagó un servicio o artículo de Medicaid cubierto por nuestro plan, solicite a nuestro plan que le devuelva el dinero (le reembolse). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por los servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por nuestro plan. Cuando nos envíe una factura que ya ha pagado, revisaremos la factura y decidiremos si los servicios o medicamentos deben estar cubiertos. Si decidimos que debemos cubrirlos, le reembolsaremos los costos de los servicios o medicamentos.

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 desea que le reembolsemos un servicio o artículo de **Medicare** o nos solicita que le paguemos a un proveedor de atención médica por un servicio o artículo de Medicaid que usted pagó, significa que nos está solicitando que tomemos una decisión de cobertura. Comprobaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto. También comprobaremos si ha seguido las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica está cubierta y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo generalmente dentro de los 30 días calendario, pero no más tarde de 60 días calendario después de que recibamos su solicitud.
- **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, significa que nos está solicitando que cambiemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelación de la Sección 6.3. En el caso de apelaciones relacionadas con un reembolso, tenga en cuenta:

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 30 días calendario después de haber recibido su apelación.
- 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 la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle a usted o al proveedor de atención médica el pago que solicitó en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 7 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 7.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos el costo de un medicamento de la Parte D

Sus 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 ambulatorios* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de Lista de medicamentos cubiertos o formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si 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 sus 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 sus 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 7.2.**
- 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 7.2.**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 7.4.**
- Pagar por un medicamento con receta que ya ha comprado. **Pedirnos un reembolso. Sección 7.4.**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que tomamos, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 7.2 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 dos 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 monto de costo compartido que se aplique a medicamentos en el nivel cinco (5) –

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

medicamentos especializados. No puede solicitar 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.

Sección 7.3 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.

Generalmente, nuestra Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo da el mismo resultado que el medicamento que está solicitando y no produce más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general no aprobaremos su solicitud de una excepción.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud para 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 7.4 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 pidiendo 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 ya compró).
- El hecho de usar los plazos estándares podría *afectarle de forma grave o perjudicar su capacidad física*.
- **Si su médico o la persona autorizada a dar recetas nos indica que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, le daremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.**
- **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 desde su recepción.

Paso 2: Solicitar 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 desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el formulario de *Solicitud de determinación de cobertura del 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 tiene la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, la información de contacto y la información que identifica la reclamación denegada por la 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 es el motivo médico de 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

puede llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos una respuesta.***Plazos para una decisión 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 de su solicitud. Le daremos la respuesta antes si su salud así 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 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 en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- Debemos darle una respuesta en un **plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así 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 en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar.

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.

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**, también debemos pagarle en un plazo de 14 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 en la que se le explicará 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 medicamentos que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 7.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan sobre una decisión de cobertura de medicamentos de la Parte D se llama **redeterminación del plan**.

Una apelación rápida 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 va a apelar 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 7.4.

Paso 2: Usted, su representante, su médico u otra persona autorizada a dar recetas debe contactarse con nosotros y presentar una apelación de Nivel 1. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Para 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 del 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>. Por favor, asegúrese de incluir su nombre, la información de contacto y la información sobre su reclamación 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 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.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisemos 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 su médico o la persona autorizada a dar recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- Para 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 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 7.5** explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **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 apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud exige que lo hagamos así.
 - 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 7.5** 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 recibamos su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar 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 30 días calendario después de recibida su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud. 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.

Término legal

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces se le llama **IRE (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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 seguir y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Usted debe presentar su solicitud de apelación dentro de los 65 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito.
- Si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación **de riesgo** según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la Entidad de revisión independiente (Independent Review Entity, IRE).
- 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**.
- 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 relacionada con su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización de revisión independiente acepta darle una apelación rápida, dicha organización de revisión independiente 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

- Para 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 que reciba su apelación si es por un medicamento que no recibió. 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 reciba su solicitud.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

Para 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 recibida la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

Para 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 recibamos la decisión de parte 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 plazo de 30 días calendario** después de que recibamos la decisión de parte de dicha organización de revisión independiente.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente rechaza su apelación?

Si esta organización independiente 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 o rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explica la decisión.
- Notificarle 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 indicará 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 10** explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto

Cuando es ingresado en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y 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**.
- 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 8.1 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 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).

1. Lea atentamente este aviso y 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 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 cubramos su atención hospitalaria por más tiempo.
- 2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.**
- Se le pedirá 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 que tenga 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.
 - 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 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital

Para solicitarnos que cubramos servicios hospitalarios para pacientes internos por un período más prolongado de tiempo, 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 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.

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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos (An Important Message from Medicare About Your Rights)*), 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:

- Para presentar la apelación, debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad **antes de irse del hospital y a más tardar a la medianoche el día de su alta.**
 - **Si usted cumple con este plazo,** puede permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin que deba pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
 - **Si no cumple con este plazo, comuníquese con nosotros.** Si decide quedarse en el hospital después de la fecha de alta planificada, *es posible que deba pagar todos 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.

Para obtener una muestra del **Aviso detallado del alta**, puede llamar 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 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 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 (medicamente 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.**
- 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, significa que la fecha prevista del alta 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 brinde 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 8.3 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de la hospitalización después de la fecha prevista del alta.

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 atención médica.

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 relacionada con su apelación.

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.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea 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 10** explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 9 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 los 3 tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo por su atención.*

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 9.1 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura**Término legal:**

Aviso de no cobertura de Medicare (Notice of Medicare Non-Coverage, NOMNC). 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 su atención.

- 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 de suspender la atención.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.2 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 (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.

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 salud pagados por el gobierno federal para evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para 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 urgente*. 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 su Organización para la mejora de la calidad.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**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.
- Al final del día, los revisores nos habrán comunicado 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 su servicio cubierto mientras siga siendo médicamente necesario.**
- 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.3 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: Contacte nuevamente a la Organización para la mejora de la calidad 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 siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura para 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 relacionada 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 sobre 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

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

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 10 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5

Sección 10.1 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado apelaciones de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas han sido rechazadas.

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.

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 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.
- **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 continuar con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** 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 después del Tribunal de Distrito Federal.

Sección 10.2 Apelaciones adicionales de Medicaid

También tiene otros derechos de apelación si su apelación es acerca de servicios o artículos que Medicaid generalmente cubre. La carta que reciba de la oficina de la Audiencia imparcial le indicará lo que debe hacer si desea continuar con el proceso de apelaciones.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 10.3 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 apelaciones de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas han sido 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 tres 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 el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. 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 la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones podría concluir o no.**

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 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 continuar con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** 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 después del Tribunal de Distrito Federal.

Presentar quejas

SECCIÓN 11 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes

Sección 11.1 Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas

El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Incluye los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad 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 de participar en nuestro plan?

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Le han hecho esperar demasiado tiempo los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O por Servicios para los miembros u otro miembro del 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 le dimos un aviso requerido? • ¿Es nuestra información escrita difícil de entender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con lo <i>oportuno</i> de nuestras medidas relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones)	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 le demos una <i>decisión de cobertura rápida</i> o una <i>apelación rápida</i>, y le hemos dicho que no; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja. • Usted cree que no estamos cumpliendo con los plazos para cubrir o reembolsar 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.

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 11.2 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.

- **Usualmente el primer paso es llamar a Servicios para los miembros al 1-866-627-8183** (Usuarios de TTY llamar al 1-866-627-8182). 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 una querella visitando el Centro de Servicios más cercano a su localización, enviándola por fax al: 787-620-7765; o por correo a: MCS Advantage, Inc., Unidad de Querellas y Apelaciones, P.O. Box 195429, San Juan, PR 00919-5429. Puede utilizar el Formulario para Radicación de Querellas de MCS Classicare para someter su querella, sin embargo, su uso no es compulsorio.
 - Le daremos una respuesta tan pronto como su situación de salud lo requiera, pero no más tarde de 30 días calendarios del día cuando se haya recibido la querella, a menos que este periodo sea extendido. Si el plan se toma un periodo de extensión de 14 días calendarios, se le notificará por escrito.
 - Usted tiene el derecho de presentar una querella expedita (rápida) si extendemos el periodo para realizar una decisión de cobertura. Usted puede también presentar una querella expedita si rechazamos concederle una solicitud de decisión de cobertura o apelación. Cuando usted solicita una querella expedita, le daremos una respuesta dentro de 24 horas. Usted puede llamarnos si desea presentar una querella expedita.
 - Usted o su representante autorizado pueden presentar una querella. La persona que designe sería su “representante”. Puede designar a un familiar, un amigo, un abogado, un médico o a cualquier otra persona o proveedor, escogido por usted para que actúe en su nombre. Es posible que haya otras personas autorizadas legalmente para que actúen como su representante autorizado, de acuerdo con las leyes estatales. Si desea que alguien en particular, actúe en su nombre, pero la persona aún no ha sido autorizada por

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

la Corte o de acuerdo con las leyes estatales, llame a Servicio para los miembros y solicite un formulario para autorizar a la persona para que actúe en su nombre legalmente. El formulario deberá ser firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre.

- **Independientemente de si llama o escribe, debe comunicarse con Servicios para los miembros al 1-866-627-8183 (usuarios de TTY llamar al 1-866-627-8182) inmediatamente.** La queja puede presentarse en cualquier momento después de haber tenido el problema sobre el que se quiere quejar.

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 dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia o si usted pide más tiempo, podemos demorarnos 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 la totalidad o una parte de la queja o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos nuestras razones en nuestra respuesta a usted.

Sección 11.3 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.

0

- **Puede presentar su queja ante la Organización para la mejora de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

Capítulo 9 Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 11.4 También puede informarle a Medicare y Medicaid acerca de su queja

Puede presentar una queja sobre MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/my/medicare-complaint. También puede llamar a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

Usted, o un representante autorizado por usted, puede solicitar una Audiencia Legal Administrativa ante el PSG, dentro de 120 días calendarios luego de que reciba la determinación del plan. Para solicitar una Audiencia Legal Administrativa ante el PSG, debe hacerlo por escrito a la siguiente dirección:

**Director Ejecutivo
Plan de Salud del Gobierno
PO BOX 195661
San Juan, Puerto Rico 00919-5661**

CAPÍTULO 10:

Cancelación de su membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan

Cancelar su membresía en MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) puede ser 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 proporcionan información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que no decide dejarlo, pero 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 atención médica y los medicamentos con receta y usted continuará pagando su costo compartido hasta que finalice su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede cancelar su membresía en nuestro plan porque tiene Medicare y Medicaid

Muchas personas con Medicare pueden cancelar su membresía solo durante determinados momentos del año. Debido a que usted tiene Medicaid, puede cancelar su membresía en nuestro plan escogiendo una de las siguientes opciones de Medicare en cualquier mes del año:

- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare
- Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos con receta 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), o
- Si reúne los requisitos, un D-SNP integrado que le proporcione sus beneficios y servicios de Medicare y la mayoría o todos sus beneficios y servicios de Medicaid en un solo plan.

Nota: si cancela su inscripción en una cubierta de medicamentos de Medicare y ya no recibe Ayuda Adicional y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos durante un período continuo de 63

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

días o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- Comuníquese con la oficina de Medicaid de su estado al 787-641-4224 para averiguar sobre las opciones de planes de Medicaid.
- Otras opciones de planes de salud de Medicare están disponibles durante el **Período de inscripción abierta**. En la Sección 2.2 encontrará más información sobre el Período de inscripción abierta.
- **Su membresía generalmente finalizará el primer día del mes posterior a que recibamos su solicitud de cambio de planes.** La inscripción en el nuevo plan también comenzará ese día.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período abierto de inscripción

Puede cancelar su membresía durante el **Período abierto de inscripción** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y tome una decisión sobre la cobertura para el próximo año.

- El **Período abierto de inscripción** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Puede elegir 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 es elegible, un D-SNP integrado que le proporcione sus beneficios y servicios de Medicare y la mayoría o todos sus beneficios y servicios de Medicaid en un solo plan.

Si recibe “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta: si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos con receta de Medicare separado, 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 a la cobertura de medicamentos de Medicare, ya no recibe Ayuda Adicional y se queda sin cobertura acreditable para medicamentos durante un período continuo de 63 días 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 adelante.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

Sección 2.3 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 y también para los nuevos beneficiarios de Medicare que estén inscritos en un plan MA es desde el mes en que adquieren el derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes en que adquieren 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 2.4 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, podría ser elegible 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 ver la lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar www.Medicare.gov.

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- 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).

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

- **Nota:** si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, es posible que solo sea elegible para ciertos Períodos especiales de inscripción. La sección 10 del capítulo 5 le proporciona más detalles sobre los programas de administración de medicamentos.
- **Nota:** La Sección 2.1 le brinda más información sobre el período de inscripción especial para personas con Medicaid.

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 de Medicare. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare que tenga o no cobertura de medicamentos.
- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos de Medicare.
- Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare.
- Si es elegible, un D-SNP integrado que le proporciona sus beneficios y servicios de Medicare y la mayoría o todos sus beneficios y servicios de Medicaid en un solo plan.

Nota: si cancela su inscripción en la cubierta de medicamentos de Medicare, ya no recibe Ayuda Adicional, y se queda sin cobertura acreditable para medicamentos durante un período continuo de 63 días 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 adelante.

Si recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar su 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.

Generalmente, su membresía se cancelará el primer día del mes después de que se recibe su solicitud para cambiar su plan.

Nota: Las secciones 2.1 y 2.2 le brindan más información sobre el período de inscripción especial para personas con Medicaid y Ayuda adicional.

Sección 2.5 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 Platino 185 (HMO D-SNP) 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 (Los 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 Platino 185 (HMO D-SNP) se cancelará cuando comience su cobertura en Medicare Original.

Nota: Si cancela su inscripción en un plan de medicamentos de Medicare, ya no recibe Ayuda Adicional y se queda sin cobertura acreditable para medicamentos durante un período continuo de 63 días o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía para inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Para preguntas sobre sus beneficios del Programa Medicaid, comuníquese con el Departamento de Salud de Puerto Rico - Programa de Medicaid al 787-641-4224 (libre de costo) de lunes a viernes de 8:00

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

a.m. a 6:00 p.m. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-787-625-6955. Pregunte cómo el hecho de inscribirse a otro plan o volver a Medicare Original afecta la manera en la cual recibe cobertura de su programa de Medicaid.

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 y Medicaid, debe continuar recibiendo sus artículos médicos, servicios y sus medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Debe continuar usando nuestra red de proveedores 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 Platino 185 (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en nuestro plan si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare
- Si ya no es elegible para Medicaid. Como indica la Sección 2.1 del Capítulo 1, nuestro plan es para personas que son elegibles para Medicare y Medicaid. Si durante su afiliación a nuestro plan usted pierde la elegibilidad a Medicaid, usted debe hacer lo siguiente:
 - Llame a la oficina de Medicaid de inmediato para solicitar una cita y ser recertificado y no pierda sus beneficios bajo Platino. Si no recertifica su elegibilidad a Medicaid, le mantendremos afiliado a nuestro plan por seis meses, comenzando el primer día del mes siguiente en que tengamos conocimiento de que usted perdió su elegibilidad a Medicaid. Para más información sobre cómo mantener su elegibilidad a Medicaid, refiérase a la sección 6 del capítulo 2 de este manual.
- Si no paga el deducible médico, si corresponde.
- Si se muda fuera del área de servicio del plan
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

- 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 deja de ser 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
- 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 permanentemente 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.

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 llamar al 1-866-627-8182).

Sección 5.1 **No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud**

MCS Classicare Platino 185 (HMO D-SNP) 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).

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en nuestro plan

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

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, afiliación política, 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 1-866-627-8182 (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 Platino 185 (HMO D-SNP), 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

Capítulo 11 Avisos legales

sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182.

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.mcscare.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

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.

Asociación de Prácticas Independiente (IPA): Una IPA es una organización de médicos independientes, o grupos de médicos primarios, que tienen contrato con organizaciones de mantenimiento de la salud para ofrecer servicios médicos cubiertos. Consulte la Sección 6 del Capítulo 1).

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 o ciertos medicamentos basados en 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 que es muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos biosimilares 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 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 integrada de la organización: una decisión que nuestro plan hace sobre si los artículos o los servicios están cubiertos, o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por los productos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este manual.

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 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, 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 Interdisciplinario (IDT, por sus siglas en inglés) – Un grupo de individuos con diversos adiestramientos y trasfondos que colaboran para coordinar el cuidado del beneficiario a través de un plan de cuidado integrado individualizado, con la participación del beneficiario/cuidador, cuando sea viable, en un punto central de contacto.

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 ordenadas 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.

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 Platino 185 (HMO D-SNP), solo tiene que pagar los montos del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más 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

Capítulo 12 Definiciones

medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

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 administración 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.

Capítulo 12 Definiciones

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 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 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).

Modelo de Cuidado – El modelo de cuidado es un requisito de CMS que permite a las Organizaciones Medicare Advantage coordinar y manejar cuidado individualizado a través de la integración de los

Capítulo 12 Definiciones

servicios y beneficios para satisfacer las necesidades de cada miembro de elegibilidad dual con necesidades especiales. Entre las necesidades de los miembros que trabajamos están: clínicas, funcionales, psicosociales y cognitivas (conocimiento).

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 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 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. (**Nota:** Dado que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos miembros alcanzan este 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. Si pierde la Ayuda adicional, es posible que esté sujeto a la multa por inscripción tardía si pasa 63 días consecutivos o más sin otra cobertura acreditable para medicamentos con receta o de la Parte D.

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.

Capítulo 12 Definiciones

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: el período de tiempo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo para que los miembros de un plan Medicare Advantage puedan 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.

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.

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 de una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO): un plan de una Organización de proveedores preferidos es un plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un monto de pago específico. Un plan de PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si los brindan proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del miembro será generalmente superior cuando recibe los beneficios del plan de parte de proveedores fuera de la red. Los planes de PPO tienen un límite anual de los costos que paga de su bolsillo para los servicios recibidos de proveedores (preferidos) de la red y un límite más alto en los costos totales combinados que paga de su bolsillo por servicios de proveedores tanto red (preferidos) como fuera de la red (no preferidos).

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

Capítulo 12 Definiciones

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) integrado: un D-SNP que cubre Medicare y la mayoría o todos los servicios de Medicaid bajo un único plan de salud para determinados grupos de personas elegibles tanto para Medicare como para Medicaid. Estas personas se les denomina también personas con doble elegibilidad y beneficios completos.

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): los DSNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica de un plan estatal bajo Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos o la totalidad de los 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

Capítulo 12 Definiciones

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 para 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 **proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan y para aceptar 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 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.

Querella integrada: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, como, por ejemplo, una queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no está relacionado con 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,

Capítulo 12 Definiciones

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 Platino 185 (HMO D-SNP)

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.