

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Evidencia de cobertura

Los beneficios y servicios de salud y la cobertura para medicamentos con receta de Medicare como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)

Este documento le proporciona los detalles sobre su cobertura de atención médica y medicamentos con receta de Medicare desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Si tiene preguntas acerca de este documento, comuníquese a nuestro Centro de Llamadas al 1-866-627-8183 (Libre de cargos), 787-620-2530 (Área metro), para obtener información adicional. (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 ELA Enlace Acero (HMO-POS), 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS)).

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 nuestro Centro de Llamadas a los números de teléfono mencionados anteriormente si necesita información del plan en otro formato o idioma.

Los beneficios, la prima, y/o los copagos/el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2025.

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

Este documento explica sus beneficios y sus derechos. Utilice este documento para comprender acerca de:

- La prima de su plan y el costo compartido;

- Sus beneficios médicos y los beneficios de medicamentos con receta;
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o un tratamiento;
- Cómo ponerse en contacto con nosotros si necesita más ayuda; y,
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

H5577_5330923_C

Evidencia de cobertura de 2024**Índice**

Capítulo 1	Primeros pasos como miembro.....	8
SECCIÓN 1	Introducción	8
SECCIÓN 2	¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?	9
SECCIÓN 3	Documentación importante de membresía que recibirá.....	10
SECCIÓN 4	Sus costos mensuales para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS).....	12
SECCIÓN 5	Más información sobre su prima mensual.....	15
SECCIÓN 6	Mantenga actualizado registro de miembro del plan	18
SECCIÓN 7	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	19
Capítulo 2	Números de teléfono y recursos importantes	22
SECCIÓN 1	Contactos de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) (cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con nuestro Centro de Llamadas)	22
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)	29
SECCIÓN 3	Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (Ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare).....	32
SECCIÓN 4	Organización para la mejora de la calidad	33
SECCIÓN 5	Seguro Social.....	34
SECCIÓN 6	Medicaid.....	35
SECCIÓN 7	Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta	35
SECCIÓN 8	Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios	36
SECCIÓN 9	¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador?	37
Capítulo 3	Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos	39
SECCIÓN 1	Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan	39
SECCIÓN 2	Use los proveedores de la red del plan para obtener atención médica	40
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios cubiertos en caso de una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre	45

Índice

SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios?	48
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?	48
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	50
SECCIÓN 7	Normas para la posesión del equipo médico duradero.....	51
Capítulo 4	Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)	54
SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos...	54
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponde pagar	55
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	134
Capítulo 5	Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos con receta de la Parte D	139
SECCIÓN 1	Introducción	139
SECCIÓN 2	Obtenga sus medicamentos con receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan	139
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan	142
SECCIÓN 4	Hay restricciones respecto de la cobertura de algunos medicamentos.....	144
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera?	146
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si cambia la cobertura para alguno de sus medicamentos?.....	149
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> cubre el plan?	151
SECCIÓN 8	Obtener un medicamento con receta	153
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales	153
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos	155
Capítulo 6	Lo que le corresponde pagar por los medicamentos con receta de la Parte D	159
SECCIÓN 1	Introducción	159
SECCIÓN 2	Lo que paga por un medicamento depende de la “etapa de pago de los medicamentos” en la que se encuentra cuando obtiene el medicamento	161
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y la etapa de pago en la que se encuentra.....	162
SECCIÓN 4	No hay deducible para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS).....	163

Índice

SECCIÓN 5	Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte.....	164
SECCIÓN 6	Costos en la Etapa del período sin cobertura	168
SECCIÓN 7	Durante la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, el plan paga el costo total de sus medicamentos.....	170
SECCIÓN 8	Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene ..	170
Capítulo 7	<i>Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos</i>	174
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos.....	174
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió	176
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y la aceptaremos o no	177
Capítulo 8	<i>Sus derechos y responsabilidades</i>	179
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades interculturales como miembro del plan.....	179
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan	193
Capítulo 9	<i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).....</i>	196
SECCIÓN 1	Introducción	196
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada.....	196
SECCIÓN 3	¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?	197
SECCIÓN 4	Guía de los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones	198
SECCIÓN 5	Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura.....	201
SECCIÓN 6	Medicamentos con receta de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	209
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto	219
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto	226
SECCIÓN 9	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá	232
SECCIÓN 10	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.....	235

Índice

Capítulo 10	<i>Cancelación de su membresía en el plan</i>	240
SECCIÓN 1	Introducción a cómo cancelar su membresía en nuestro plan	240
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	240
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	242
SECCIÓN 4	Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos cubiertos a través de nuestro plan	243
SECCIÓN 5	MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones	243
Capítulo 11	<i>Avisos legales</i>	247
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes	247
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	247
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare	247
SECCIÓN 4	Aviso para informar al público sobre los requisitos de accesibilidad y no discriminación	248
SECCIÓN 5	Protecciones al reportar sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro	248
Capítulo 12	<i>Definiciones de palabras importantes</i>	251

CAPÍTULO 1

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Usted está inscrito en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), que es un plan HMO de Medicare con opción de punto de servicio (Point-of-Service, POS)

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir la cobertura para medicamentos con receta y atención médica de Medicare a través de nuestro plan, MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). Estamos obligados a cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los gastos compartidos y el acceso a los proveedores de este plan difieren de los de Medicare Original.

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Health Maintenance Organization, Organización para el mantenimiento de la salud) con opción de punto de servicio (Point-of-Service, POS) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada. “Punto de servicio” significa que usted puede usar proveedores que están fuera de la red del plan por un costo adicional. (Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 3 para obtener información sobre cómo usar la opción de punto de servicio).

La cobertura que se brinda conforme a este plan califica como Cobertura médica calificada (Qualifying Health Coverage, QHC) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de protección del paciente y cuidado de salud de bajo costo (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

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

Este documento de *Evidencia de cobertura* describe cómo puede obtener atención médica y los medicamentos con receta. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que paga como miembro del plan y cómo presentar una queja si no está satisfecho con una decisión o tratamiento.

Las palabras “cobertura” y “servicios cubiertos” hacen referencia a la atención y servicios médicos y los medicamentos con receta que están a su disposición como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS).

Es importante que sepa cuáles son las reglas del plan y qué servicios están disponibles para usted. Lo alentamos a que dedique algo de tiempo para leer este documento de *Evidencia de Cobertura*.

Si está confundido o preocupado o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con nuestro Centro de Llamadas.

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

sobre modificaciones en su cobertura o condiciones que puedan afectar su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) después del 31 de diciembre de 2024. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2024.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cada año. Puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Sus 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
- y -- usted viva en nuestra área geográfica de servicio (Sección 2.2 que se encuentra más abajo, describe el área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, aunque se encuentren físicamente en ella.
- y -- sea ciudadano estadounidense o se encuentre legalmente en los Estados Unidos.

Sección 2.2 Esta es el área de servicio para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) está disponible solo para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Villalba, Yabucoa y Yauco.

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, no puede seguir siendo miembro de este plan. Por favor, comuníquese a nuestro Centro de Llamadas para ver si tenemos un plan en su nueva área. Al mudarse, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponibles en su nueva ubicación.

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

Sección 2.3 Ciudadanía estadounidense o presencia legal

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar legalmente presentes en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) si no es elegible para seguir siendo miembro según este requisito. MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Documentación importante de membresía que recibirá**Sección 3.1 Tarjeta de miembro del plan**

Mientras sea un miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de miembro para nuestro plan cada vez que reciba un servicio cubierto por este plan y para los medicamentos con receta que obtenga en las farmacias de la red. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de miembro para que tenga una idea de cómo será la suya:

MCS Classicare (OSS)	
<NOMBRE DE PLAN>	
Grupo: <85-850000>	<PCP> <\$X>
Plan: (80840)	<ESP> <\$X>
Contrato: <XXXXXXXXXX>	<SUB> <\$X>
Afiliado: <Nombre>	<HOSP> <\$X>
Cubierta: <HX-MQX-AX-DX-V-F>	<AMB> <\$X>
Efectividad: <XX/XX/XXXX>	 <X%>
Médico: <Nombre PCP>	<LAB> <X%>
	<XR> <X%>
RxBIN: <XXXXXX>	RxGroup: <XXXX>
RxPCN: <XXXXXX>	CMS: H5577-<XXX>
MedicareR Cobertura Para Recetas Médicas X	

<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.>		
MCS solutions 1.800.760.5691	MCS medilínea 1.866.727.6271	MCS medilíneaMD 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 vez de la tarjeta de membresía de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le puede pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio o si participa en estudios de investigación clínica aprobados por

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Medicare, también llamados ensayos clínicos.

Si la tarjeta de miembro del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a nuestro Centro de Llamadas para que le enviemos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de proveedores y farmacias* enumera los proveedores de la red y los proveedores de equipo médico duradero actuales. **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 obtener atención y servicios médicos. Si va a otro lugar sin la debida autorización, tendrá que pagar en su totalidad. Las únicas excepciones incluyen emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) autorice el uso de proveedores fuera de la red.

Tiene una opción de Punto de servicio (POS) en su plan. La opción POS le permite recibir servicios específicos fuera de la red de proveedores del plan. Eso significa que puede recibir algunos servicios de proveedores en Puerto Rico (nuestra única área de servicio) que no acepta nuestro plan. Sin embargo, el proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Si elige uno que no es elegible, usted será responsable del costo total del servicio. Tenga en cuenta que los medicamentos de la Parte D no estarán cubiertos si son recetados por médicos u otros proveedores que están excluidos de la participación en el programa de Medicare. Su costo compartido fuera de la red puede ser mayor que si elige un proveedor dentro de la red. Este servicio no es el mismo beneficio que visitar médicos u hospitales fuera de la red para atención de emergencia o servicio urgente.

Puede usar selectivamente su opción de POS para atención de rutina y no necesitará un referido de nuestro plan para acudir a proveedores fuera de la red. Por lo tanto, se espera que se le pague un monto de costo compartido más alto. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre los montos de costo compartido de POS para servicios específicos prestados fuera de la red.

La lista más reciente de proveedores y suplidores está disponible en nuestro sitio web en www.mcscare.com.

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una (en formato electrónico o impreso) a través de nuestro Centro de Llamadas. Solicitudes de los Directorios de proveedores y farmacias en físico se le enviarán por correo en tres días hábiles de negocio.

Sección 3.3 Directorio de proveedores y farmacias

El Directorio de proveedores y farmacias enlista nuestras farmacias de la red. Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que han aceptado surtir los medicamentos con receta cubiertos para los miembros de nuestros planes. Puede utilizar el *Directorio de proveedores y farmacias* para encontrar la farmacia de la

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

red en la que desee comprar los medicamentos. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no se encuentran en la red del plan.

Si no tiene el *Directorio de proveedores y farmacias*, puede obtener una copia a través de nuestro Centro de Llamadas. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com.

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

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nosotros la denominamos “Lista de medicamentos” para abreviarla. Indica qué medicamentos con receta de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS).

La Lista de medicamentos le indica si existen restricciones para la cobertura de sus medicamentos.

Le proporcionaremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y vigente sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan (www.mcsclassicare.com) o llamar a nuestro Centro de Llamadas.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)

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)

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

El programa de “Ayuda adicional” ayuda a las personas con recursos limitados a pagar los medicamentos. Sección 7 del Capítulo 2 dice más sobre este programa. Si califica, inscribirse en el programa podría reducir la prima mensual de su plan.

Si *ya está inscrito* y recibe ayuda de uno de estos programas, **la información sobre las primas en esta Evidencia de cobertura** puede no aplicarse.

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para las personas con diferentes ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise su copia del manual *Medicare & You 2024 (Medicare y usted 2024)* la sección llamada *2024 Costos de Medicare*. Si necesita una copia, puede descargarla del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O bien, puede solicitar una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.1 Prima del plan

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual del plan. Para 2024, la prima mensual de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) es:

Costo del plan: \$100

Aportación patronal/Sistema de Retiro: \$100

Diferencia a pagar por usted: \$0

Se le proporciona cobertura mediante un contrato con su empleador actual o con su empleador o sindicato anteriores. Para obtener más información sobre la prima de su plan, comuníquese con el administrador de beneficios del empleador o sindicato.

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Además de pagar la prima mensual del plan, **usted debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del 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 obtener la Parte A sin pagar la prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

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

La multa por inscripción tardía de la Parte D se agrega su prima mensual. Cuando se inscribe por primera vez en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), le informamos el monto de la multa. Si no paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos con receta. Usted **no** tendrá que pagar si:

- Recibe la "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar sus medicamentos con receta.
- Ha estado menos de 63 días seguidos sin cobertura acreditable.
- Ha tenido una cobertura de medicamentos acreditable a través de otra fuente, como de parte de un empleador anterior, un sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su seguro

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

o su departamento de recursos humanos le comunicarán cada año si su cobertura de medicamentos es acreditable. Esta información puede enviarse por carta o incluirse en un boletín informativo del plan. Conserve esta información, porque puede necesitarla si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare en el futuro.

- **Nota:** La notificación debe indicar que usted tenía una cobertura de medicamentos con receta "acreditable" cuya cobertura se espera que pague tanto como el plan de medicamentos recetados estándar de Medicare.
- **Nota:** Lo siguiente no califica como cobertura de medicamentos con receta acreditable: tarjetas de descuento para medicamentos con receta, clínicas gratuitas y sitios web de descuentos para medicamentos.

Medicare determina el monto de la multa. El procedimiento es el siguiente:

- Si estuvo 63 días o más sin cobertura de la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos con receta después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, el plan contará el número de meses completos que no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que no haya tenido cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la penalización será del 14%.
- A continuación, Medicare determina el monto de la prima mensual media de los planes de medicamentos de Medicare a nivel nacional del año anterior. Para 2024, el monto promedio de la prima es de \$34.70.
- Para calcular la multa mensual, se multiplica el porcentaje de la multa y la prima mensual media y luego se redondea a los 10 centavos más próximos. En este ejemplo, sería el 14% multiplicado por \$34.70, que es igual a \$4.86. Esto se redondea a \$4.90. Este monto se agregará **a la prima mensual de una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Hay tres aspectos importantes que hay que tener en cuenta sobre esta multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- En primer lugar, **la multa puede cambiar cada año**, porque la prima mensual media puede cambiar cada año.
- En segundo lugar, **seguirá pagando una multa** cada mes mientras esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- En tercer lugar, si tiene menos de 65 años y recibe actualmente los beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se restablecerá cuando cumpla los 65 años. Después de los 65 años, su multa por inscripción tardía de la Parte D se basará sólo en los meses que no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial en Medicare.

Si no está de acuerdo con la multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que reciba indicando que tiene que pagar una multa por inscripción tardía. Si estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, es posible que no tenga otra oportunidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía.

Importante: no deje de pagar 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 su plan.

Sección 4.4 Monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos

Es posible que algunos miembros tengan que pagar un monto adicional, conocido como Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA (Income Related Monthly Adjustment Amount) de la Parte D. El cargo adicional se calcula a partir de los ingresos brutos ajustados modificados que figuran en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si esta cantidad es superior a una cantidad determinada, pagará el monto de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que puede tener que pagar en función de sus ingresos, visite <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si tiene que pagar un monto adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que le informará de cuánto será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de jubilación para ferroviarios o de la Oficina de Administración de personal, independientemente de cómo pague siempre su prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si el monto de su cheque de beneficios no cubre el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Deberá pagar el monto adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si no paga el monto adicional, se cancelará su inscripción al plan y perderá la cobertura de medicamentos con receta.**

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

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual

Sección 5.1 Existen diversas formas de pagar la prima del plan

Hay tres maneras en las que puede pagar su prima del plan.

Opción 1: Puede pagar con cheque

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

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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

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

Si desea hacer un pago por teléfono usando la libreta de cupones, puede hacerlo llamando a nuestro Centro de Llamadas: 787-620-2530 (Área Metropolitana), 1-866-627-8183 (libre de cargos); 1-866-627-8182 (usuarios de TTY); lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (del 1 de octubre al 31 de marzo) y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (del 1 de abril al 30 de septiembre). Su pago por teléfono puede ser efectuado usando su tarjeta de crédito o débito con logo VISA, MasterCard, o American Express, o su cuenta de cheques o ahorros.

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

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

Para utilizar el servicio, usted debe:

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

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

Si tiene alguna dificultad accediendo su nombre de usuario o contraseña, visite la página de ingreso de Mi MCS, en www.mcsclassicare.com y presione el área que indica *¿Olvidó su contraseña?* Haga click aquí.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Desde esta opción puede reestablecer su contraseña.

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

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

Opción 2: Puede hacer un pago automatizado

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

Opción 3: Pedir que la prima del plan se descuenta de su cheque mensual del Seguro Social

Puede pedir que la prima del plan se descuenta de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con nuestro Centro de Llamadas para obtener más información sobre cómo pagar la prima del plan de esta forma. Con gusto lo ayudaremos con este asunto. (Los números de teléfono de nuestro Centro de Llamadas figuran en la contraportada de este folleto).

Nota: La opción de método de pago no aplica a las cubiertas de salud MCS Classicare Grupal.

Cambiar la forma en que paga su prima. Si decide cambiar la forma de pagar su prima, el nuevo método de pago puede tardar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que su prima se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, llame a nuestro Centro de Llamadas o visite nuestros Centros de Servicio.

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

Se debe recibir el pago de la prima del plan en nuestra oficina antes del 1^{er} día del mes. Si para el 1^{er} día del mes no hemos recibido el pago de su prima, si la debe, le enviaremos un aviso en el que le informamos que su membresía en el plan se cancelará si no recibimos su prima del plan en un plazo de 90 días calendario. Si se le exige pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos con receta.

Si tiene problemas para pagar su prima, si se debe, comuníquese a nuestro Centro de Llamadas para ver si podemos remitirle a programas que le ayuden con sus costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su prima, si se debe, tendrá cobertura médica por medio de Medicare Original. Además, posiblemente no podrá recibir la cobertura de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un plan nuevo durante el período de inscripción anual. (Si supera los 63 días sin cobertura

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

para medicamentos “acreditable”, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

En el momento en que cancelemos su membresía, es posible que nos siga debiendo las primas que no haya pagado. Tenemos derecho a solicitar el pago del monto que nos debe. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro de nuestros planes), deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si considera que hemos cancelado su membresía por error, puede presentar un reclamo (también conocido como queja); consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja. Si se le presentó una circunstancia de emergencia que estuvo fuera de su control y ocasionó que no pudiese pagar su prima del plan, si la debe, dentro de nuestro periodo de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos de nuevo nuestra decisión. La Sección 10 del Capítulo 9 de este documento le indica cómo presentar una queja, o bien, puede llamarnos al 787-620-2530 (Área metro), 1-866-627-8183 (Libre de cargos) en el horario de atención de Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-627-8182. Debe presentar su solicitud en un plazo no mayor a 60 días después de la fecha en la que su membresía termine.

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

No. No se nos permite cambiar el monto que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan llegara a cambiar el próximo año, se lo informaremos en septiembre y la modificación entrará en vigencia el 1 de enero.

No obstante, en algunos casos, es posible que la parte que le corresponde pagar a usted de la prima sufra algunas modificaciones durante el año. Por ejemplo, si resulta ser elegible para el programa de “Ayuda adicional” o si pierde su elegibilidad para el programa de “Ayuda adicional” durante el año. Si un miembro es elegible para recibir “Ayuda adicional” para pagar los costos de sus medicamentos con receta, el programa de “Ayuda adicional” pagará parte de la prima mensual del plan del miembro. El miembro que pierda su elegibilidad durante el año, deberá comenzar a pagar su prima mensual completa. En la Sección 7 del Capítulo 2, encontrará más información sobre el programa de “Ayuda adicional”.

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado registro de miembro del plan

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

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja de hecho, compensación laboral, o Medicaid)
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico
- Si fue ingresado en un asilo de ancianos
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de cobertura
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador)
- Si está participando en un estudio de investigación clínica (**Nota:** no está obligado a informarle a su 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 de esta información, llame a nuestro Centro de Llamadas.

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

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Cualquier otro seguro que tenga

Medicare exige que le pidamos información sobre la cobertura de cualquier otro seguro médico o para medicamentos que tenga. Esto se debe a que tenemos que coordinar las demás coberturas que tenga con los beneficios que obtiene de nuestro plan. A esto se lo denomina **coordinación de beneficios**.

Una vez por año le enviaremos una carta con el detalle de las demás coberturas médicas o para medicamentos de las que tengamos conocimiento. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no será necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene alguna otra cobertura que no está incluida en la lista, llame a nuestro Centro de Llamadas. Es posible que tenga que presentar a sus otros seguros su número de identificación de miembro del plan (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura de salud grupal del empleador), hay normas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que primero paga se denomina “pagador principal” y paga hasta el máximo de su cobertura. El que paga en segundo término, denominado “pagador secundario”, solo paga si quedaron costos sin cubrir de la cobertura principal. El pagador secundario puede 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.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- 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 trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 100 o más empleados o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge o pareja de hecho todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 20 empleados o más, o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 20 empleados.
- Si usted tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses luego de haber sido elegible para Medicare.

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

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

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

CAPÍTULO 2:

*Números de teléfono y recursos
importantes*

SECCIÓN 1 **Contactos de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)** (cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con nuestro Centro de Llamadas)

Cómo puede ponerse en contacto con el Centro de Llamadas del plan

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba al Centro de Llamadas de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). Con gusto lo ayudaremos.

Método	Centro de Llamadas – información de contacto
LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. 787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> 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. Nuestro Centro de Llamadas también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-1337
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Centro de Llamadas PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando una decisión de cobertura sobre 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 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Decisiones de cobertura sobre atención médica – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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 comunicarse con nosotros para 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 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Apelaciones sobre la atención médica – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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	www.mcsclassicare.com

Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su atención médica

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores 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 sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Quejas sobre la atención médica – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Cómo puede comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura de los medicamentos con receta de la Parte D

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos con receta de la Parte D. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura para medicamentos con receta de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Decisiones de cobertura sobre los medicamentos con receta de la Parte D – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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	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

Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre los medicamentos con receta 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 con receta de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Presentar una apelación sobre los medicamentos con receta de la Parte D – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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	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

Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre los medicamentos con receta de la Parte D

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguna de nuestras 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. (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 con receta de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Presentar una queja sobre los medicamentos con receta de la Parte D – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Dónde enviar una solicitud en la que se nos pide que paguemos la parte que nos corresponde del costo de la atención médica o de un medicamento que recibió

Si usted ha recibido una factura o ha pagado servicios (como la factura de un proveedor) que usted considera que debemos pagar, es posible que deba pedirnos que le reembolsemos o paguemos una factura de un proveedor, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Solicitudes de pago – información de contacto
LLAME AL	787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas. 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	787-620-1337
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Departamento de Reclamaciones PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal 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 (a veces denominados “CMS”). Esta agencia contrata con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Medicare – información de contacto
LLAME AL	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Método	Medicare – información de contacto
SITIO WEB	www.medicare.gov Este es el sitio web gubernamental oficial de Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y asuntos médicos actuales relacionadas con Medicare. También contiene información sobre hospitales, centros de cuidados, médicos, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye folletos que se pueden imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado. El sitio de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad a Medicare e inscripción con las siguientes herramientas: • Medicare Eligibility Tool (Herramienta de elegibilidad de Medicare): brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare. • Medicare Plan Finder (Buscador de planes de Medicare): brinda información personalizada sobre los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (seguro complementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas brindan un valor <i>estimado</i> de los costos que podría pagar de su bolsillo en diferentes planes de Medicare. También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS): • Informe a Medicare sobre su queja: Puede de presentar una queja sobre MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare. Si no tiene una computadora, la biblioteca o el centro para personas de edad avanzada locales pueden ayudarlo a ingresar al sitio web con sus computadoras. O bien, puede llamar a Medicare para solicitarle la información que usted está buscando. Ellos buscarán la información en el sitio web, y revisarán la información con usted. (Puede llamar a Medicare 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).

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (Ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

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. En Puerto Rico, el SHIP se llama Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud.

El Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud es un programa estatal independiente (no se relaciona con ninguna compañía aseguradora ni plan de salud). Es un programa estatal independiente 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 entender sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre la atención o el tratamiento médicos y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores del Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud también pueden ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

MÉTODO PARA TENER ACCESO AL SHIP y OTROS RECURSOS:

- Visite <https://www.shiphelp.org/> Haga clic en SHIP LOCATOR en el medio de la página.
- Puede elegir su ESTADO (STATE) de la lista. Esto lo llevará a una página que tiene los números de teléfono y recursos específicos de su estado.

Método	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	787-919-7291 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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP de Puerto Rico) – Información de contacto
SITIO WEB	https://agencias.pr.gov/agencias/oppea/educacion/Pages/ship.aspx

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad

En cada estado hay una Organización para la mejora de la calidad designada que trabaja para los beneficiarios de Medicare. En Puerto Rico, la Organización para la mejora de la calidad se llama Livanta, LLC.

Livanta, LLC está integrada por un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a los que les paga Medicare para que verifique y ayude a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Livanta, LLC es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, debe comunicarse con Livanta, LLC:

- Usted tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Usted cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Usted cree que la cobertura de atención de la salud 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.

Método	Livanta, LLC (Organización para la mejora de la calidad de Puerto Rico) – información de contacto
LLAME AL	787-520-5743 1-866-815-5440 (libre de cargos) 1-855-236-2423 (fax) Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado y domingo de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. Mensajes de voz disponible las 24 horas.
TTY	1-866-868-2289 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Livanta, LLC (Organización para la mejora de la calidad de Puerto Rico) – información de contacto
ESCRIBA A	Livanta LLC BFCC-QIO 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701-1105
SITIO WEB	https://www.livantaqio.com

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y manejar las inscripciones en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes legales permanentes de 65 años o más, o que tienen una discapacidad o padecen enfermedad renal terminal y cumplen con determinadas condiciones son elegibles para recibir Medicare. Si ya está recibiendo cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no está recibiendo cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar la cobertura de Medicare, puede llamar al Seguro Social o dirigirse a su oficina local.

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

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

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes**SECCIÓN 6 Medicaid**

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

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

Método	Departamento de Salud de Puerto Rico - Programa Medicaid – información de contacto
LLAME AL	787-641-4224 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
TTY/TDD	1-787-625-6955 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA A	Programa 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/

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

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

En Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Guam, las Islas Mariana del Norte y Samoa Americana existen programas que ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de Medicare. Los programas en estas áreas pueden variar. Comuníquese con la oficina de Asistencia Médica (Medicaid) local para conocer más sobre sus normas (los números de teléfono se encuentran en la Sección 6 de este capítulo). O llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) durante las 24 horas, los 7

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

días de la semana y diga “Medicaid” para obtener más información. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede visitar www.medicare.gov para obtener más información.

**¿Qué ocurre si tiene cobertura del Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP)?
¿Qué es el 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 cubiertos por el ADAP califican para la asistencia del costo compartido para medicamentos con receta a través del Programa de Asistencia de Seguros Médicos (HIAP) - Programa Ryan White Parte B / ADAP - Departamento de Salud de Puerto Rico.

Nota: para ser elegible para el ADAP que funciona en su estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluso comprobante de residencia en el estado y estado del VIH, comprobante de bajos ingresos según lo establece el Estado, y estado de no asegurado/con seguro insuficiente. Si cambia de planes notifique a su trabajador de inscripción en el ADAP de manera que usted pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, medicamentos cubiertos o sobre cómo inscribirse al programa, llame al 787-765-2929, exts. 5106, 5136, 5137 o 5149.

SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la 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.

Método	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.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes

Método	Junta de jubilación para ferroviarios: información de contacto
TTY	1-312-751-4701 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
SITIO WEB	rrb.gov/

SECCIÓN 9 ¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador?

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato o a nuestro Centro de Llamadas 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 de hecho). (Los números de teléfono de nuestro Centro de Llamadas figuran en la contraportada de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare conforme a este plan.

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

CAPÍTULO 3

*Cómo utilizar
el plan para obtener
servicios médicos*

SECCIÓN 1 Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener atención médica cubierta. Aquí se ofrecen definiciones de los términos y se explican las normas que deberá cumplir para obtener los tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos con receta y otra atención médica cubiertos por el plan.

Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica cubre nuestro plan y cuánto paga usted del costo de dicha atención, utilice la tabla de beneficios del capítulo siguiente, el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar*).

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

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados 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 con un proveedor de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios para el cuidado de la salud, los suministros y los equipos que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la Tabla de beneficios del Capítulo 4. Sus servicios cubiertos para medicamentos con receta se presentan en el Capítulo 5.

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

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

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

- **La atención que reciba se incluya en la Tabla de beneficios médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este documento).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los medicamentos, servicios, suministros o equipos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica

aceptados.

- **Tenga un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red que brinde y supervise su atención médica.** Como miembro del plan, puede elegir a un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
- **Debe recibir atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, 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) a un costo compartido mayor. *Existen tres excepciones:*
 - El plan cubre los servicios de atención de emergencia o de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y ver qué significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan y los proveedores de la red no la pueden prestar, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. Antes de recibir cuidado, contacte al plan para saber si el servicio requiere coordinación o preautorización. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para más información sobre cómo obtener autorización para consultar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o accesible temporalmente. El costo compartido que usted paga al plan por la diálisis jamás puede exceder el costo compartido de Medicare Original. Si usted está fuera del área de servicio de la red y obtiene servicios de diálisis de un proveedor que está fuera de la red del plan, su costo compartido no puede exceder a lo que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor usual que forma parte de la red no está disponible temporalmente y usted elige que los servicios se proporcionen dentro del área de servicio por un proveedor que está fuera de la red del plan, el costo compartido por la diálisis podría ser mayor.

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

Sección 2.1	Usted puede 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, puede escoger a un proveedor del plan para que sea su médico de cuidados primarios. Un médico de cuidados primarios (PCP, por sus siglas en inglés) es un proveedor participante con las licencias necesarias para practicar la medicina en Puerto Rico, quien provee evaluación, tratamiento y la coordinación de servicios médicamente necesarios para el paciente.

¿Qué tipos de proveedores puede ser un PCP?

Usted puede escoger su PCP entre los siguientes médicos:

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

El rol del PCP en su plan

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

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

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

¿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 Centro de Llamadas 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 puede 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 Centro de Llamadas al número de teléfono que aparece en la contraportada de este folleto. Cuando llame, asegúrese de decirle al representante de nuestro Centro de Llamadas si está visitando especialistas o recibiendo otros servicios cubiertos que necesitan la aprobación de su PCP. El representante de nuestro Centro de Llamadas se asegurará de que usted pueda continuar con el cuidado especializado y otros servicios que ha estado recibiendo al cambiar su PCP. Su información 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 hacer 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 del día en que el plan terminó o el proveedor canceló su contrato. Ciertas excepciones pueden aplicar.

Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica puede recibir si no obtiene una remisión de su PCP?

Puede recibir los servicios que figuran a continuación sin obtener una autorización por adelantado de su proveedor de atención primaria (PCP).

- Atención médica de rutina para las mujeres, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de control (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos.
- Vacunas antigripales, vacunas contra COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y la neumonía
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red.
- Servicios de urgencia son servicios cubiertos que no son servicios de emergencia proporcionados cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente o cuando la persona inscrita se encuentre fuera del área de servicio del plan. Por ejemplo, usted necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben necesitarse de inmediato y ser médicamente necesarios
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está transitoriamente fuera del área del plan. Si es posible, llame a nuestro Centro de Llamadas antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio.

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

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

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

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

Como miembro de nuestro plan usted puede visitar cualquier especialista de nuestra red sin referido. Nuestro plan también ofrece la opción de Punto de Servicio que le permite recibir servicios específicos fuera de la red de proveedores del plan

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.

Algunos servicios requieren preautorización (PA) del plan

Hay ciertos servicios que requieren preautorización de su plan. Los beneficios que requieren preautorización se mencionan en el Sección 2.1 del Capítulo 4, de este folleto.

Cómo solicitar una preautorización

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

- Orden escrita del médico que especifique el servicio o procedimiento requerido, incluyendo:
 - Fecha de emisión de la orden
 - Descripción y código del diagnóstico y el código del procedimiento
 - Nombre del afiliado
 - Número de contrato del afiliado
 - Código ICD-10 y/o descripción del diagnóstico
 - Código de servicio del procedimiento
 - 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)

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

- 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.

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red deja de participar en nuestro plan?

Podemos realizar cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Si su médico o especialista deja de participar en el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- 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 nuestro plan para que usted tenga tiempo de elegir a un nuevo proveedor.
 - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja nuestro plan, le notificaremos si ha consultado a este proveedor durante los últimos tres años.
 - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si usted está asignado al proveedor, si actualmente recibe atención de dicho proveedor o si lo ha consultado durante los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado de la red para que continúe administrando sus necesidades de atención médica.
- Si actualmente se está realizando un tratamiento médico o terapias con su proveedor actual, tiene derecho a hacer una solicitud, y trabajaremos con usted para garantizar que el tratamiento médicamente necesario o las terapias que está recibiendo no se interrumpan.
- Le informaremos acerca de los diferentes periodos de inscripción disponibles para usted y las opciones que tiene para cambiar de plan.
- Le ayudaremos a obtener cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero al costo compartido de la red, cuando un proveedor o beneficio de la red no esté disponible o no sea adecuado para sus necesidades médicas. Puede requerir preautorización.
- Si se entera de su médico o especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

anterior o que su atención no se está administrando adecuadamente, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de la atención ante la Organización para el mejoramiento de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO), un reclamo sobre la calidad de la atención ante el plan, o ambos. Consulte el Capítulo 9.

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

Usted puede visitar un proveedor fuera de la red del plan. Esto significa que puede recibir algunos servicios de proveedores en Puerto Rico (nuestra única área de servicio) que no aceptan nuestro plan. El proveedor, sin embargo, debe ser elegible para participar en Medicare. Si selecciona uno que no es elegible, usted será responsable del costo total del servicio. 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 en el programa Medicare. El costo compartido fuera de la red puede ser mayor al de un proveedor dentro de la red. Este servicio no es lo mismo que el beneficio de visitas a médicos u hospitales fuera de la red durante una emergencia o un servicio de urgencia. Selectivamente, usted puede usar su opción de POS para cuidado rutinario, y no necesitará referido de nuestro plan para visitar proveedores fuera de la red. Por lo tanto, se espera que usted pague una cantidad mayor de costo compartido. Por favor, consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para información adicional sobre las cantidades de costo compartido de POS sobre servicios específicos provistos fuera de la red.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos 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****¿Qué es una emergencia médica y qué hacer en caso de tener una?**

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. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no es parte de nuestra red.

- **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 Centro de Llamadas (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

¿Qué cobertura tiene en el caso de 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 servicios médicos durante una emergencia.

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

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. 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 condición de salud y las circunstancias lo permitan. Sin embargo, en la mayoría de los casos, nuestro plan puede no cubrir su cuidado de seguimiento si lo obtuvo de proveedores fuera de la red o fuera del área de servicios del plan. Ciertas excepciones pueden aplicar. Vea también la Sección 2.4 en este capítulo. Por favor, contacte al plan para detalles.

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, puede pensar que necesita atención de emergencia (porque considera que su salud está en grave peligro) y que el médico le diga 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 adicional *solo* si la recibe de alguna de estas dos formas:

- Acude a un proveedor de la red para obtener atención adicional.
- *O bien*, la atención adicional que recibe se considera servicios de urgencia y usted sigue las normas para obtener esta atención de urgencia (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 más abajo).

Sección 3.2 Cómo obtener atención médica cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios médicos

¿Qué son los servicios de urgencia?

Un servicio de urgencia es una situación que no es de emergencia y requiere atención médica inmediata, pero, dadas sus circunstancias, no es posible o no es razonable obtener estos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir los servicios de urgencia proporcionados fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son: i) un dolor de garganta intenso que ocurre durante el fin de semana, o ii) un brote imprevisto de una afección conocida cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio.

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

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

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

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante un desastre

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

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

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención

médica de proveedores fuera de la red al costo compartido de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, puede obtener sus medicamentos con receta en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más información.

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

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

Si pagó más de lo que le correspondía por los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre qué debe hacer.

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

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o servicios obtenidos fuera de la red y no fueron autorizados, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted también paga el costo total de los servicios que recibe después de haber agotado su 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 **¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?**

Sección 5.1 **¿Qué es un estudio de investigación clínica?**

Un estudio de investigación clínica (también denominado un *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 típicamente solicitan que voluntarios participen en el estudio.

Una vez que Medicare aprueba el estudio, y usted expresa su interés, alguien que trabaja para el estudio se comunicará con usted para explicarle más sobre el estudio y determinar si cumple con los requisitos establecidos por los científicos que están llevando a cabo el estudio. Puede participar en el estudio solo si cumple con los requisitos del estudio y si comprende y acepta plenamente lo que implica participar en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba usted como parte del estudio. Si nos dice que participa en un ensayo clínico calificado, entonces solo es responsable del costo compartido 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 dentro de la red. Sin embargo, deberá proporcionar documentación en la que nos muestre cuánto pagó. 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 del plan.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que el plan ni su PCP lo aprueben, ni tampoco que nos avise. *No* es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan. Tenga en cuenta que esto no incluye los beneficios de los que es responsable nuestro plan que incluyen, como componente, un ensayo clínico o registro para evaluar el beneficio. Esto incluye ciertos beneficios especificados bajo determinaciones de cobertura nacional (NCDs) y ensayos de dispositivos de investigación (IDE) y pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización del plan para participar en un estudio de investigación clínica, lo alentamos a informarnos con antelación decida participar en un estudio de investigación clínica calificado por Medicare.

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

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

Una vez que se inscriba en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare Original dará cobertura para artículos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio de investigación, 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 haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan también pagará la diferencia entre el costo compartido de los gastos en Medicare Original y su participación en los costos como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

recibe como parte del estudio igual que si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar documentación que muestre cuánto fue lo que pagó del costo compartido. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

A continuación, se muestra un ejemplo de cómo funciona el costo compartido: supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. También supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Medicare Original, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Medicare Original. Luego, notificaría a su plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y enviaría documentación, como una factura del proveedor, al plan. El plan entonces le pagaría otros \$10. Esto significa que usted pagaría \$10, que es el mismo monto que pagaría según los beneficios del plan. Tenga en cuenta que para recibir el pago de su plan, debe enviar documentación a su plan, como una factura del proveedor.

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

- por lo general, Medicare *no* pagará los nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubra dicho producto o servicio incluso si usted *no* participara en un estudio;
- los productos o servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las tomografías computarizadas (CT Scans) mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección normalmente requiriese una sola tomografía computarizada (CT Scan).

¿Desea obtener más información?

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

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

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

Una institución religiosa de atención sanitaria no médica es un centro que provee atención médica para una afección que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, se brindará cobertura para su 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 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.

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.
- La cobertura del plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención para pacientes internados en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada.
 - Y debe obtener la autorización del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro, porque de lo contrario, su estadía no estará cubierta.

La cobertura para el beneficio de Atención hospitalaria para pacientes internados en este plan es ilimitada. Por favor, refiérase a la Tabla de beneficios (Lo que está cubierto y lo que usted paga) en el Capítulo 4 para más información.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión del equipo médico duradero

Sección 7.1 ¿Puede quedarse con el equipo médico duradero 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 usar en el hogar. El miembro siempre posee ciertos artículos, como dispositivos protésicos. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

En Medicare Original, quienes alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de

pagar el copago del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME bajo Medicare Original antes de unirse a nuestro plan.

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

Si no adquirió el DME en propiedad 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. Los pagos que realizó mientras estuvo en nuestro plan no cuentan.

Ejemplo 1: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan. Los pagos que hizo a Medicare Original no cuentan.

Ejemplo 2: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan. Usted estaba inscrito en nuestro plan, pero no adquirió el artículo en propiedad mientras estuvo en nuestro plan. Más adelante, regresa a Medicare Original. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de inscribirse de nuevo a Medicare Original. Todos los pagos anteriores (ya sea los que hizo mientras estaba en nuestro plan o en Medicare Original) no cuentan.

Sección 7.2 Normas para equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?

Si reúne los requisitos para recibir cobertura para el equipo de oxígeno de Medicare, MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubrirá lo siguiente:

- alquiler de equipo de oxígeno
- entrega de oxígeno y contenidos de oxígeno
- sondas y accesorios de oxígeno afines para suministrar oxígeno y contenidos de oxígeno
- mantenimiento y reparaciones del equipo de oxígeno

Si se desafilia de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) o ya no tiene necesidad médica del equipo de oxígeno, el equipo se debe devolver.

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

Medicare Original exige que un proveedor de oxígeno le preste servicios por cinco años. Durante los primeros 36 meses, usted renta el equipo. Los siguientes 24 meses, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago por el oxígeno). Después de cinco años, usted puede optar por permanecer con la misma compañía o cambiarse a otra compañía. En este momento, comienza de nuevo el ciclo de cinco años, incluso si permanece con la misma compañía, y usted debe pagar los copagos por los primeros 36 meses. Si usted se inscribe o deja nuestro plan, el ciclo de los cinco años comienza de nuevo.

CAPÍTULO 4

*Tabla de
beneficios médicos (lo
que está cubierto y lo que
le corresponde pagar)*

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

Este capítulo proporciona una Tabla de beneficios médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se detallan los límites para ciertos servicios.

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

Para que comprenda la información sobre los pagos que incluimos en este capítulo, debe conocer los tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos.

- **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, que se encuentra en la Sección 2, 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, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que reúne los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) nunca debe pagar deducibles, copagos ni coseguros. Asegúrese de mostrarle a su proveedor su comprobante de elegibilidad para Medicaid o QMB, si corresponde.

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

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite en cuanto al monto que paga de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos de la Parte A y de la Parte B de Medicare. Este límite se denomina el monto máximo que paga de su bolsillo por servicios médicos (maximum out-of-pocket, MOOP). Para el año calendario 2024 este monto es \$6,700.

Los montos que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red cuentan para el monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que usted paga por las primas de su plan y sus medicamentos con receta de la Parte D y por servicios de proveedores fuera de la red 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 \$6,700, no deberá pagar costos de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, debe seguir pagando su prima del plan y la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la

Parte B).

Sección 1.3 Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen saldos”

Como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), una protección importante para usted es que solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, lo que se denomina “facturación de saldos”. Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), entonces 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), entonces nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (como quedó estipulado en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor que no pertenece a la red y que participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando obtiene un referido o para emergencias o servicios de urgencia médicamente necesarios.)
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor que no pertenece a la red y que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene un referido, o para emergencias o servicios de urgencia médicamente necesarios).
- Si cree que un proveedor le ha “facturado saldos”, llame a nuestro Centro de Llamadas.

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

Sección 2.1 Sus beneficios y costos médicos como miembro del plan

En las siguientes páginas, la Tabla de beneficios médicos enumera los servicios que MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubre y lo que debe pagar de su bolsillo por cada servicio. La cobertura de medicamentos recetados de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5. Los servicios enumerados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que cubre Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

establecidas por Medicare.

- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y medicamentos recetados de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- 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.

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su manual *Medicare & You 2024 (Medicare y Usted 2024)*. También puede consultarlo en línea en www.medicare.gov o solicitar una copia llamando 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).
- 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 visita la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida por la afección existente.
- Si Medicare agrega cobertura para algún servicio durante el año 2024, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

Información importante sobre beneficios para personas inscritas con cualquier afección crónica

- Si se le diagnostica 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.
 - Dependencia crónica al alcohol y otras drogas;
 - Trastornos de autoinmunidad;
 - Cáncer;
 - Trastornos cardiovasculares;
 - Insuficiencia cardíaca crónica;
 - Demencia;
 - Diabetes;
 - Enfermedad del hígado en etapa terminal;
 - Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés);
 - Trastornos hematológicos graves;
 - VIH/SIDA;
 - Trastornos del pulmón crónicos;

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

- Enfermedades de salud mental crónicas e incapacitantes;
- Trastorno neurológico;
- Accidentes cerebrovasculares;
- Enfermedad de Crohn;
- Colitis ulcerosa;
- Anemia crónica;
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC);
- Retraso mental severo;
- Autismo moderado a severo;
- Hipertensión;
- Enfermedad cardíaca valvular;
- Trastorno cerebrovascular;
- Hepatitis viral crónica;
- Enfermedad crónica del hígado;
- Enfermedad neurodegenerativa;
- Obesidad;
- Desnutrición crónica o caquexia;
- Enfermedad renal crónica;
- Úlcera crónica sin presión.

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.



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

Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
NOTAS: • El costo compartido está basado en el servicio recibido y el lugar donde se ofrece. Podrá aplicar costo compartido adicional cuando otros servicios sean provistos. • † = Costo compartido no cuenta para su máximo de gasto de bolsillo. Vea la Sección 1.2 en este Capítulo. • Leyenda para columna titulada: “Lo que debe pagar”: \$ (copago), % (coseguro). Vea el Capítulo 12 (Definiciones de palabras importantes.) • La cubierta fuera de la red se administra mediante reembolso a base de las tarifas de Medicare, menos la cantidad de costo compartido correspondiente.	
 Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe un referido de parte de su médico, asistente médico, enfermero con práctica médica o especialista en enfermería clínica.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda Los servicios cubiertos incluyen: Los beneficiarios de Medicare reciben cobertura para hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias: A los fines de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos: • dura 12 semanas o más; • no es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.); • no está relacionado con una cirugía; y • no está relacionado con un embarazo. Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que	Dentro de la red \$0 copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura por año. El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o 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 sesiones de acupuntura de conformidad con los requisitos estatales vigentes. Los asistentes médicos (Physician assistants, PA), enfermeros practicantes (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 sesiones de acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales vigentes y tienen: • un máster 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 sesiones de acupuntura debe estar debidamente supervisado por un médico, PA o NP/CNS según lo requieren nuestras reglamentaciones en las secciones §§ 410.26 y 410.27 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR) Servicios de acupuntura adicionales Servicios adicionales de Acupuntura – sin necesidad de un diagnóstico – están limitados a 6 visita(s) cada año. Estos servicios deben ser ofrecidos por proveedores de la red. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, sean para una situación de emergencia o no, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que pueda 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 el plan. Si los servicios cubiertos de ambulancia no son para una situación de emergencia, deberá estar documentado 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.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare.[†] 20% de coseguro por cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare. [†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
 Consulta anual de bienestar Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una visita 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 visita anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su visita preventiva Bienvenido a Medicare. Sin embargo, no necesita haber realizado una visita de Bienvenido a Medicare para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita anual de bienestar. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 Medición de la masa ósea Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para determinar la densidad ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea, (incluye la interpretación de los resultados por parte del médico).	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.†
 Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen: • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años • Una mamografía de control cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.†
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 con una orden del médico.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. † <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
 Consulta para reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares) Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarle a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, 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.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †
 Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses • Si corre alto riesgo de padecer 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.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †
Servicios de quiropráctica Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones Atención quiropráctica de rutina Se limita a 15 visita(s) de rutina no-cubiertas por Medicare cada año (para otros diagnósticos no cubiertos por Medicare). Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. † Dentro de la red \$0 de copago † Fuera de la red 20% de coseguro †

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 Prueba de detección de cáncer colorrectal Están cubiertas las siguientes pruebas de detección: • La colonoscopia no tiene limitación de edad mínima ni máxima, y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para los pacientes que no están en alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no están en alto riesgo de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección o enema de bario previa. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen alto riesgo luego del paciente recibir una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo a partir de la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario. • Pruebas de detección de sangre oculta en heces para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. • ADN multiobjetivo en heces para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen con criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes en alto riesgo y 24 meses desde la última colonoscopia de detección o enema de bario. • Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes que no están en alto riesgo y pacientes de 45 años o más. Una vez al menos 48 meses después de la última enema de bario para detección o sigmoidoscopia flexible para detección. Las pruebas de detección del cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento después de una prueba a base de heces no invasiva cubierta por Medicare, si la prueba de detección de cáncer colorrectal arroja un resultado positivo.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta 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. Aplica 0% de coseguro. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] NOTA: para coseguro fuera de la red para exámenes diagnósticos refiérase a Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios preventivos de enema de bario cubiertos por Medicare	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Servicios dentales Servicios dentales cubiertos por Medicare La Parte A de Medicare pagará por algunos servicios dentales que el beneficiario reciba cuando se encuentre en un hospital. Medicare puede pagar estadias hospitalarias si el beneficiario necesita un procedimiento dental complicado o de emergencia. En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina e imágenes radiográficas dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare actualmente paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la condición médica principal de un beneficiario. Algunos 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 riñón. También cubrimos otros servicios dentales requeridos por Medicare bajo la cobertura médica. Además, cubrimos: Servicios diagnósticos[†] - Una (1) evaluación oral comprehensiva inicial por proveedor cada treinta y seis (36) meses hasta dos (2) por año póliza con diferente proveedor y para diferente oficina dental. - Una (1) evaluación oral periódica cada seis (6) meses. - Una (1) evaluación oral detallada y extensa - centrada en el problema, uno (1) por año póliza. Limitado al cirujano oral y	Dentro de la red \$0 por beneficios dentales cubiertos por Medicare. \$0 copago para visita de oficina para servicios dentales diagnósticos y preventivos no cubiertos por Medicare (pero cubiertos por el plan). No aplica un máximo de cubierta para servicios preventivos y diagnósticos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
maxilofacial. • Evaluación periodontal comprensiva, uno (1) por año póliza. Limitado al periodoncista. • Una (1) evaluación oral limitada - centrada en el problema (Evaluación oral de emergencia) cada seis (6) meses. Para endodoncistas, aplica una evaluación cuando sea médicamente necesario. • 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 set de una (1) imágenes radiográficas de mordida por año póliza. • 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. Esta limitación no aplica a los endodoncistas. • Tomografía computarizada (TC) dental de haz cónico de ambos arcos, cuando sea médicamente necesario, con vistas que incluyan o no el cráneo, una (1) por año póliza. Servicios Preventivos[†] • Una (1) limpieza oral cada seis (6) meses. • Aplicación tópica de fluoruro, excluyendo barniz, cada seis (6) meses. Este servicio aplica para pacientes hasta que cumplan 19 años de edad. • 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. Se cubrirán los molares deciduos hasta los 8 años de edad cuando sea clínicamente necesario debido a tendencia a caries.	

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios restaurativos menores[†] • Restauraciones en amalgama en dientes primarios y permanentes posteriores, estarán cubiertos cada veinticuatro (24) meses. Si el dentista necesita rehacer una restauración previa y añadir una superficie, solamente la superficie añadida será cubierta. Las superficies previamente pagadas serán responsabilidad del paciente. • Restauraciones de resina compuesta en todas las superficies, serán considerados cada veinticuatro (24) meses. Si el dentista necesita rehacer una restauración previa y añadir una superficie, solamente la superficie añadida será cubierta. Las superficies previamente pagadas serán responsabilidad del paciente. Otros servicios restaurativos[†] • Restauraciones sedativas para dientes con caries profundas está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Retención de pernos está limitado a un (1) tratamiento por diente cada veinticuatro (24) meses, en adición a la restauración. • Reconstrucción de muñón, incluyendo pernos, cuando sea necesario, está limitado a uno (1) por diente cada cinco (5) años. • Poste y muñón, además de la corona está limitado a uno (1) por diente de por vida. Servicios restaurativos mayores[†]: Los principales beneficios de restauración, incluidas las coronas y las prótesis, tienen limitación de cubierta. Si el tratamiento falla y una nueva opción de plan de tratamiento involucra el diente ya beneficiado, la cobertura será responsabilidad del paciente. Coronas[†] • Corona de porcelana/cerámica; • Corona de porcelana/metal; • Corona de metal; • Corona de acero inoxidable;	\$0 de copago por servicios que no son de rutina, servicios restaurativos incluyendo coronas, endodónticos, periodoncia, extracciones y cirugía oral. \$4,500 cada año – límite de cubierta del plan para servicios que no son de rutina, servicios restaurativos incluyendo coronas, endodónticos, periodoncia, extracciones, cirugía oral, prostodoncia y servicios dentales no cubiertos por Medicare (pero cubiertos por este plan). Una vez agotado el máximo anual, los cargos restantes son responsabilidad del miembro.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Corona de resina indirecta y prefabricada/ corona $\frac{3}{4}$ resina. * Todas las coronas están limitadas a una (1) por diente cada cinco (5) años por diente. • Recementar o readherir coronas está limitado a una (1) por diente de por vida, luego de transcurrir seis (6) meses de la cementación inicial. • Si un diente con corona necesita reemplazo, no tendrá ningún beneficio de prótesis fijas o implantes por cinco (5) años luego de la cementación. Servicios endodónticos[†] • Terapia endodóntica (tratamiento de canal) en todos los dientes permanentes está limitado a uno (1) por diente de por vida por cada servicio. • Pulpotomía está limitada a uno (1) por diente de por vida. • El desbridamiento pulpar está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Recubrimiento pulpar directo o indirecto está limitado a uno (1) por diente de por vida. • Retratamiento endodóntico para aquellos dientes previamente tratados endodónticamente que tengan síntomas o presenten una radiolucencia periapical está limitado a uno (1) por diente de por vida. Servicios de periodoncia[†] • Gingivectomía o gingivoplastia está limitado a uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses solo para hiperplasia gingival con pérdida mínima de hueso. • Alisado radicular y curetaje está limitado a uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses. • Limpieza gruesa de toda la boca que permita una evaluación comprensiva y la formulación de un diagnóstico está limitado a uno (1) de por vida. • Procedimiento de colgajo gingival está limitado a uno (1) de los siguientes procedimientos cada tres (3) años por cuadrante. Limitado al periodoncista. Limitado si ya se ha	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
beneficiado por cirugía ósea. • Alargado clínico de corona – el tejido duro está limitado a uno (1) por diente de por vida y limitado a uno (1) de estos procedimientos por cuadrante cada doce (12) meses. • Cirugía ósea por cuadrante está limitada a uno (1) de estos procedimientos por cuadrante cada tres (3) años. Limitado al periodoncista. Limitado si ya se ha beneficiado por colgajo gingival. • Injerto de hueso primer lugar por cuadrante está limitado a uno (1) por cuadrante cada tres (3) años. No se debe reportar para un espacio edéntulo o para un área de extracción. Solamente para dientes naturales existentes. Limitado al periodoncista. • Injerto de hueso adicional por cuadrante limitado a uno (1) cada tres (3) años. No se debe reportar para un espacio edéntulo o para un área de extracción. Solamente para dientes naturales existentes. Limitado al periodoncista. • Procedimiento de injerto de tejido blando limitado a uno (1) por cuadrante cada tres (3) años. Limitado al periodoncista. • Mantenimiento periodontal está limitado a uno (1) cada seis (6) meses después de una limpieza oral o mantenimiento periodontal. Limitado al periodoncista. Cirugía oral[†] Los servicios de cirugía oral cubiertos son los siguientes: • Remoción de corona residual o extracciones simples y 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. • Remoción de exostosis (mandibular o maxilar), remoción de toro palatino o toro mandibular está limitado a uno (1) por arco cada cinco (5) años.	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Frenectomía está limitada a una (1) por arco de por vida. • Cierre de fistula oroantral limitado por exposición. Otros procedimientos quirúrgicos limitados al cirujano oral y maxilofacial[†] • Cierre primario de perforación del seno maxilar. Limitado por exposición. • Reimplantación o estabilización de diente desplazado o avulsado causado por un accidente. Limitado a uno (1) por diente por vida • Exposición quirúrgica de diente no erupcionado; limitado a uno (1) por diente de por vida. • Biopsia incisional de tejido oral (blando y duro); limitado a una (1) por lesión. • Reposicionamiento quirúrgico de diente limitado a uno (1) por diente por vida. • Alveoloplastia en conjunto con extracciones; limitado a uno (1) por arco de por vida. • Alveoloplastia no en conjunto con extracciones; limitado a uno (1) por cuadrante de por vida. • Vestibuloplastia limitado a una (1) por arco por vida. Otros Servicios[†] • 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 quirúrgicos ambulatorios para	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
tratamiento dental. • Ajustes oclusales limitados o completos. Cubiertos solo a los pacientes activos en tratamiento periodontal. Servicios de Prostodoncia[†] Para todos los servicios cubiertos de prótesis, usted debe utilizar la misma cantidad de límite de cubierta de servicios de prostodoncia. Estos servicios están cubiertos de acuerdo con las reglas y limitaciones del contrato. Todos los servicios de prostodoncia requieren un período de adaptación. Los beneficios de prostodoncia incluyen ajustes, según sea necesario, durante los primeros seis (6) meses. El paciente es responsable de comunicarse con el proveedor para una evaluación si siente molestias. Si el tratamiento falla y una nueva opción de plan de tratamiento involucra el diente o arco ya beneficiado, la cobertura del nuevo tratamiento será responsabilidad del paciente. <u><i>Prostodoncia removable[†]</i></u> Los servicios a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. Limitado a uno (1) por arco cada cinco (5) años. Las prótesis removibles están limitadas entre sí y otras restauraciones prostéticas hechas previamente pueden limitar el beneficio. • Dentaduras completas removibles. • Dentaduras completas inmediatas removibles. • Dentaduras parciales removibles, base acrílica o metálica. • Dentaduras parciales provisionales maxilares y mandibulares. • Dentadura parcial unilateral removible (resina, metal y base flexible). • Dentaduras parciales removibles flexibles. Los ajustes, remplazos y reparaciones no están cubiertos para dentaduras parciales flexibles. • Dentaduras completas y parciales removibles sobre implantes.	\$0 de copago para prostodoncia: Removable, fija e implantes.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Las reparaciones y ajustes de dentaduras completas mandibulares o maxilares rotas, maxilares parciales o dentaduras mandibulares están cubiertas un (1) ajuste y dos (2) reparaciones por año luego de los seis (6) meses de la entrega inicial, si fuera necesario. - Las reparaciones y revestimientos, al igual que el acondicionamiento de tejido, están limitados a uno (1) cada cinco (5) años. <u>Prótesis fijas</u>[†] Los servicios a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. Puente fijo limitado a uno (1) por diente de por vida según detallado. - Póntico (metales) (dientes a reemplazar). - Póntico de porcelana fundido sobre metal (dientes a reemplazar). - Póntico de porcelana/cerámica (dientes a reemplazar). - Corona de retención de porcelana fundida sobre metal. - Corona de retención de porcelana/cerámica. - Corona de retención de metal. - Recementación o readhesión de prótesis fija está limitado a uno (1) por diente de por vida y cubierto luego de los seis (6) meses de la cementación original. <u>Servicios de implantes</u>[†] Los servicios a continuación están cubiertos de acuerdo con el estándar de cuidado establecido por la Asociación Dental Americana (ADA, American Dental Association, por sus siglas en inglés) y con evidencia radiográfica. - Cirugía de implante endóseo para el remplazo de dientes está cubierta una (1) vez, por diente de por vida. - Soporte de implante prefabricado o hecho a la medida se cubren uno (1) por diente por vida.	

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Coronas individuales, de implantes apoyadas, en soporte o apoyadas directamente al implante (todo metal o porcelana fundida sobre metal noble o metal noble alto o porcelana completa) están cubiertas una (1) vez, por diente de por vida. Coronas y puentes para puente fijo sobre implante será cubierto uno (1) por diente de por vida incluyendo todo metal o porcelana fundida a metal noble o metal altamente noble o porcelana. Se cubrirán solamente puentes que reemplazan dientes naturales que existían en los espacios existentes, uno (1) por diente por vida . En caso de que uno de los componentes de un puente fijo requiera ser sustituido por implante o corona, no tendrá el beneficio hasta pasado cinco (5) años de su cementación. Las estructuras de soporte de semi precisión para prótesis removibles sobre implantes se cubrirán una (1) por diente de por vida. Estos servicios solo pueden ser ofrecidos por un proveedor certificado. Estos servicios están cubiertos de acuerdo con las reglas y limitaciones del contrato. Los mini implantes o cualquier restauración asociado con mini-implantes no serán cubiertos. Los implantes deben tener el sello de la FDA e identificación de aprobación. Los servicios dentales que no están mencionados en este documento se consideran no cubiertos. NOTA: Si su plan no tiene opción de Punto de Servicio, los servicios dentales no estarán cubiertos a proveedores fuera de la red. Los siguientes servicios se consideran exclusiones generales y deberán aplicarse a todos los casos, a menos que MCS indique lo contrario por escrito y por razones del diseño de la cubierta de algún grupo en particular: 1. Servicios provistos con fines estéticos. 2. Servicios provistos para corregir la dimensión vertical u oclusión. 3. Coronas para ferulizar dientes con problemas periodontales. 4. Reconstrucciones totales maxilares o mandibulares. 5. Puentes fijos a la misma vez que una parcial en el mismo arco para reemplazar dientes en áreas posteriores, se considera la parcial solamente.	Fuera de la red 20% de coseguro[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
6. Servicios relacionados al Síndrome de la Articulación Temporomandibular (TMJ). 7. Instrucciones relacionadas a la higiene oral y dietas. 8. Reemplazos de puentes fijos por puentes removibles debido a razones de alergia. 9. Reemplazo de prótesis perdidas. 10. Cierre de diastemas por razones estéticas. 11. Cualquier otro servicio no incluido de forma expresa en la cubierta del afiliado. 12. Tratamientos dentales que se consideren experimentales o que no se consideren parte el estándar de cuidado según establecido por las asociaciones profesionales nacionales. 13. Apoyo combinado para puentes fijos de dientes naturales con implantes. <i>Algunos servicios pueden requerir preautorización; comuníquese con el plan para detalles.</i> <i>Si tiene preguntas, consulte a su profesional de salud dental o llame a nuestro plan.</i>	
 Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones y tratamiento de seguimiento.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita anual de detección de depresión. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 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. Según los resultados de estos exámenes, puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen: • Suministros para controlar 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 pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y dos pares extra de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta, siempre que se cumpla con ciertos requisitos. Los suministros y servicios para diabéticos están limitados a aquellos de fabricantes específicos. Comuníquese con el plan para más información.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados (En el Capítulo 12 y en la Sección 7 del Capítulo 3 de este documento encontrará una definición de “equipo médico duradero”). 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 para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores. Con este documento de <i>Evidencia de cobertura</i>, le enviamos la lista de DME de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) 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. Sin embargo, si es un miembro nuevo de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) 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 remita para tener una segunda opinión).	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Su costo compartido para la cobertura de Medicare del equipo de oxígeno es \$0, cada mes. Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). Si antes de inscribirse en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) pagó 36 meses de alquiler para la cobertura del equipo de oxígeno, su costo compartido en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) es \$0.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 9, <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).</i>)	
Cuidado de emergencia La atención de emergencia hace referencia a los servicios con estas características: • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia. • Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección de emergencia. Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida del feto), la pérdida de un miembro o la pérdida de la función del miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o una afección que se agrava rápidamente. Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red son los mismos que para los servicios que se brindan dentro de la red.	\$25 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. El copago no se aplica si lo internan en un hospital dentro de 24 horas. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita recibir atención para pacientes internados después de haber estabilizado su condición de emergencia, usted debe regresar a un hospital dentro de la red para que se siga cubriendo su atención o debe recibir la atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red que el plan autorice y su costo será el costo compartido más alto que pagaría en un hospital de la red.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 el plan para obtener más detalles.	\$25 de copago[†] El copago no se aplica si lo internan en un hospital.
Reflexología podal Existen alternativas disponibles para el manejo del dolor, libre de medicamentos, de ser médicamente necesarias. Usted puede encontrar alivio con la reflexología podal. Esta terapia estimula los nervios con el fin de que los síntomas de dolor cesen de extenderse a otras partes del cuerpo. Los servicios de reflexología podal se limitan a 6 visitas al año. Estos servicios deben ser ordenados por un médico o un profesional de la salud y deben ser ofrecidos por proveedores de la red. El afiliado es responsable de las visitas adicionales y estas son pagaderas de acuerdo con las tarifas ordinarias en el área del cuidado de la salud. No aplican reembolsos. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Para información, contacte con el plan.	Dentro de la red \$0 de copago.[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 Programas educativos sobre salud y bienestar Como parte del compromiso de MCS Advantage, Inc. con la salud de nuestros afiliados, hemos desarrollado iniciativas y programas innovadores de bienestar diseñados especialmente para usted, los cuales complementan los beneficios básicos de nuestros planes para ayudarlo a alcanzar su salud óptima. Estos programas de bienestar contemplan su salud como un aspecto integral, ofreciéndole una variedad de experiencias para el beneficio de su salud social, emocional, intelectual y física a fin de cumplir con las expectativas de lo que debe ofrecer un plan de salud completo. Programa de Bienvenida Saludable • Luego de su afiliación, recibirá una llamada para asistirle en la coordinación de su primera evaluación completa de salud con su médico. • Este servicio nos ayudará a ofrecerle el cuidado continuo y preventivo que usted necesita, acorde con su historial médico. • MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) 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 recibirá una variedad de experiencias para mejorar su salud. 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 la atención, como condiciones crónicas de salud, entre ellas diabetes, salud cardiovascular, enfermedad renal crónica, condiciones respiratorias, salud ósea, entre otros; salud preventiva que incluye salud mental, monitoreo de la salud, nutrición y actividad física. • Recordatorios preventivos: Para promover acciones saludables que conducen a la detección temprana y el manejo	Dentro de la red \$0 de copago [†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto. Dentro de la red \$0 de copago [†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
de ciertas condiciones de salud. • Intervenciones de apoyo: Proporcionan intervenciones para mejorar la calidad de vida en un enfoque holístico. Los temas incluyen educación financiera, servicios sociales, higiene, jardinería, artes, entre otros. • Programa de ejercicios: Este beneficio le permite participar en sesiones de ejercicios ofrecidos por instructores certificados de acondicionamiento físico y otros profesionales de la salud a través de los cuales 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 En Alerta • Ofrece campañas educativas sobre medidas de seguridad relacionadas con huracanes, terremotos y otros desastres naturales, entre otros. Brindamos seminarios de salud, materiales educativos, recorridos mediáticos entre otros. MCS Medilínea • Es un servicio telefónico gratuito de consultoría de salud atendido por enfermeras graduadas las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Este personal de enfermería, respaldado por médicos y personal clínico especializado, ofrece información 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.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto. Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Para más información acerca de cualquiera de nuestros Programas sobre salud y bienestar, comuníquese con nuestro Centro de Llamadas. Para comunicarse con MCS Medilínea, por favor llame al 1-866-727-6271.	
Servicios de audición Las evaluaciones auditivas de diagnóstico y las relacionadas con el equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención para pacientes externos cuando las proporciona un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado. Evaluaciones auditivas adicionales de rutina Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con el plan para obtener más detalles. Evaluación/ajuste(s) para audífonos Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con el plan para obtener más detalles. Audífonos Por favor consulte el beneficio "Aportación combinada para artículos de la vista y audición" al final de esta tabla.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red 20% de coseguro[†] Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red 0% de coseguro[†]
 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: - Una prueba de detección cada 12 meses Para mujeres embarazadas, cubrimos: - Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Agencia de atención médica a domicilio Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios médicos a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le brinde estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de enfermería especializada o los servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio en forma intermitente o de medio tiempo (se cubrirán en función del beneficio de atención médica a domicilio; los servicios de enfermería especializada y los servicios de un auxiliar de atención médica 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	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Tratamiento de infusión en el hogar La infusión a domicilio implica la administración de medicamentos o productos biológicos a una persona por vía intravenosa o subcutánea en el domicilio. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen los medicamentos (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, bombas) y suministros (por ejemplo, sondas y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Servicios profesionales, incluidos servicios de enfermería, prestados según el plan de atención • Capacitación y educación del paciente que no estén cubiertos por los beneficios de equipo médico duradero • Supervisión remota • Servicios de supervisión para el suministro de terapia de infusión a domicilio además de medicamentos afines administrados por un proveedor capacitado para terapia de infusión en el hogar.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 inferior a 6 meses si su enfermedad sigue el curso normal. Es posible que usted reciba atención de parte de cualquier programa de hospicios certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicios certificados por Medicare que se encuentren en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que la organización de MA posee, controla o en los cuales tiene un interés financiero. El médico de su hospicio puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para el control de los síntomas y alivio del dolor • Atención de alivio a corto plazo • Atención a domicilio	Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal son pagados por Medicare Original, y no por MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). La consultoría de hospicio no tiene costo compartido.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Cuando se lo admite en un hospicio, usted tiene el derecho a permanecer en su plan; si elige permanecer en el plan debe seguir pagando las primas. <u>Para los servicios de cuidado paliativo y para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal:</u> 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 relacionado 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. <u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionen con su diagnóstico de enfermedad terminal:</u> si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no estén 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 cuando hay un requisito de obtener una autorización previa): • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las reglas para obtener el servicio usted solo pagará el monto de costo compartido del plan para los servicios dentro de la red • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pagará el costo compartido correspondiente al pago por servicio de Medicare Fee-for-Service (Medicare Original) <u>En el caso de servicios que están cubiertos por MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) pero no por Medicare Parte A o B:</u> MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) 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. Si estos medicamentos no guardan relación con su diagnóstico de enfermedad terminal, usted paga el costo</u>	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<u>compartido. Si guardan relación a su diagnóstico de enfermedad terminal, usted paga el costo compartido de Medicare Original:</u> Los medicamentos nunca están cubiertos por el hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si se encuentra en un hospicio certificado por Medicare?</i>). Nota: si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios. 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: • Vacuna contra la neumonía • Vacunas antigripales, una vez en cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, y vacunas antigripales adicionales si son médicamente necesarias • Vacuna contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B • Vacuna contra COVID-19 • Otras vacunas si su salud está en peligro y si cumple con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare También cubrimos vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y COVID-19. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Atención hospitalaria para pacientes internados Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado.	Dentro de la red \$0 de copago para cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare. \$0 de copago para un número ilimitado de días adicionales cubiertos por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario) • Comidas, incluidas dietas especiales • Servicios de enfermería permanentes • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios) • Medicamentos • Análisis 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 tóxicas para pacientes internados	Los periodos de beneficios hospitalarios de Medicare no corresponden. (Ver definición de periodos de beneficios en el capítulo titulado Definiciones de términos importantes). Para atención durante una internación hospitalaria, se aplica el costo compartido que se describió anteriormente cada vez que tenga que internarse en un hospital. El traslado a un establecimiento de otro tipo (como Hospital de rehabilitación para pacientes internados u hospital para tratamiento a largo plazo) se considera una nueva internación. En el caso de cada hospitalización, tendrá cobertura para una cantidad ilimitada de días, siempre y cuando la hospitalización esté cubierta de acuerdo con las reglas del plan. Los costos compartidos se cobran el día de la admisión, excepto en emergencias. <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, 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 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante. - Beneficio de viaje para trasplante - Si nuestro Plan lo envía fuera de su comunidad (fuera de Puerto Rico) 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	Fuera de la red 20% de coseguro para cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la condición que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido más alto que pagaría en un hospital de la red.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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, puede ser considerado un “paciente externo”. Si no está seguro de si es un paciente internado o externo, consulte con el personal del hospital. También, puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!” (¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!). La hoja de datos se encuentra disponible en Internet en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.	
Servicios para pacientes internados 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 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>	Dentro de la red \$0 de copago para cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
	Se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. El periodo de beneficio comienza el primer día como paciente con cobertura de Medicare internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada. El periodo de beneficio termina cuando usted no ha estado internado en un hospital ni en un SNF durante 60 días consecutivos. Si va a un hospital (o SNF) después de que un periodo de beneficios ha finalizado, comienza un nuevo periodo. No hay límite para la cantidad de periodos de beneficios que puede tener un paciente. El costo compartido del hospital se cobra en la fecha de admisión, excepto en casos de emergencia. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro para cada estadía intrahospitalaria cubierta por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Internación hospitalaria: Servicios cubiertos en un hospital o SNF durante una internación en el hospital no cubierta Si ha agotado sus beneficios para paciente internado o si la hospitalización no es razonable y necesaria, no cubriremos su hospitalización. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Servicios médicos • Análisis de diagnóstico (como los análisis de laboratorio)	Cuando termina la cobertura de su hospitalización, cubriremos estos servicios según se describe en las siguientes secciones: Dentro de la red Consulte Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico. Fuera de la red Consulte a continuación Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico. Dentro de la red Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Fuera de la red Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos • Vendajes quirúrgicos • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones • Dispositivos ortésicos y protésicos (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	Dentro de la red Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Fuera de la red Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Dentro de la red Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Fuera de la red Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Dentro de la red Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Fuera de la red Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos. Dentro de la red Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Fuera de la red Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros, y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla <i>Algunos servicios pueden requerir preautorización, contacte al plan para detalles.</i>	Dentro de la red Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Fuera de la red Consulte a continuación Dispositivos protésicos y suministros relacionados. Dentro de la red Consulte a continuación Servicios de rehabilitación para pacientes externos. Fuera de la red Consulte a continuación Servicios de rehabilitación para pacientes externos.
 Terapia de nutrición médica Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero no que reciban diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando sea por orden del médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia nutricional clínica en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier plan Medicare Advantage o Medicare Original) y 2 horas cada año, después de este. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambia, puede recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar la orden todos los años si hay que continuar el tratamiento en el siguiente año calendario.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 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) estarán 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.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. †

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Medicamentos con receta 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: • Agentes para esclerosis múltiple, medicamentos para tratar a la artritis reumatoide, medicamentos para tratar a la enfermedad de Crohn, medicamentos para tratar a artritis psoriásica, y medicamentos para tratar a colitis ulcerosa y medicamentos para tratar a cáncer • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando usted recibe los servicios de médicos, en un hospital para pacientes externos o en un centro quirúrgico ambulatorio • Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina medicamento necesaria). • Otros medicamentos que se administran con equipos médicos duraderos (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por el plan • Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia • Medicamentos inmunosupresores, si se encuentra inscrito en la Parte A de Medicare en el momento del trasplante de órganos • 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	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Aplica solo para todos los demás medicamentos de la Parte B de Medicare (sin incluir los medicamentos de quimioterapia/radiación de la Parte B). 0% de coseguro (máximo de \$35) para suplido de un mes de medicamentos de insulina. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> 20% de coseguro (máximo de \$35) para suplido de un mes de medicamentos de insulina.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Antígenos • Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer y las náuseas • Determinados medicamentos para autodiálisis en su hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y fármacos estimuladores de la eritropoyesis (por ejemplo Epogen®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa) • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de deficiencias inmunitarias primarias 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/en/Pages/prescription-coverages/prescription-drug-part-b.aspx. También cubrimos algunas vacunas en virtud de los beneficios de medicamentos con receta de la Parte B y de la Parte D. En el Capítulo 5 se explican los beneficios de medicamentos con receta de la Parte D, incluidas las normas que usted debe seguir para que sus medicamentos estén cubiertos. Lo que paga por los medicamentos con receta de la Parte D a través de nuestro plan está explicado en el Capítulo 6.	Dentro de la red 0% por medicamentos de radiación de la Parte B de Medicare. 0% por medicamentos de quimioterapia de la Parte B de Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por medicamentos de radiación de la Parte B. † 20% de coseguro por medicamentos de quimioterapia de la Parte B. † <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Algunos medicamentos de la Parte B pueden estar sujetos a requisitos de tratamiento escalonado. El tratamiento escalonado es un tipo de autorización previa para medicamentos recetados que fomenta el probar la terapia farmacológica más preferida para una condición médica, progresando a otras terapias solo si es necesario, para promover mejores decisiones clínicas.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios de Nutricionista Se limita a 6 visita(s) de sesiones personales cada año. Todos nuestros afiliados pueden recibir una evaluación personal y un plan de dieta diseñado por un dietista certificado según sus necesidades de salud, incluyendo sugerencias de ejercicios. Cualquier vitamina, suplemento o artículo recomendado tras dicha evaluación puede no estar cubierto. Para obtener una lista de los dietistas disponibles, consulte su Directorio de proveedores y farmacias. Si usted desea cambiar de proveedor luego de la visita inicial, debe comunicarse con el plan antes de hacer el cambio.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.
 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.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 de los Estados Unidos (FDA) y medicamentos agonistas y antagonistas para tratamiento asistido por medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT) • Suministro y administración de medicamentos de MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre consumo de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas Comuníquese con el plan para detalles antes de recibir los servicios.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• 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 sangre[†]</u> que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Otros análisis de diagnóstico para pacientes externos. Servicios de diagnóstico que no son radiológicos - Otros análisis de diagnóstico para pacientes externos. Servicios radiológicos de diagnóstico, sin incluir radiografías Notas: Algunos ejemplos de pruebas y procedimientos de diagnóstico simples incluyen, entre otros, pruebas de esfuerzo (stress test), electrocardiogramas y electroencefalogramas. Algunos ejemplos de servicios complejos incluyen, entre otros, los siguientes: PET y PET CT. Algunos ejemplos de servicios radiológicos terapéuticos y de diagnóstico simples incluyen, entre otros, los siguientes: exámenes de radiología, sonogramas y radioterapia (braquiterapia). Algunos ejemplos de servicios complejos incluyen, entre otros, los siguientes: MRI y MRA. Comuníquese con el plan para más detalles.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos que se proporcionan 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. Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden para que se le admita a usted 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, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!</i> (¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!). La hoja de datos se encuentra disponible en Internet https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Servicios de hospital ambulatorios Cubrimos servicios médicamente necesario que se le hayan brindado en el departamento de pacientes externos de un hospital para	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización</i>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 para pacientes externos, como servicios de observación o cirugía para pacientes externos. • 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. 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, puede ser considerado un “paciente externo”. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!” (¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!). La hoja de datos se encuentra disponible en Internet en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.	<i>previa.</i>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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, consejero profesional certificado (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta matrimonial y familiar con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT), enfermero practicante (nurse practitioner, NP), auxiliar médico (Physician Assistant, PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable. Servicios prestados por un psiquiatra	Dentro de la red \$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios de salud mental prestados por otros proveedores <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>	Dentro de la red \$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada sesión individual cubierta por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> 20% de coseguro por cada sesión grupal cubierta por Medicare.[†]
Servicios de rehabilitación para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes externos son brindados en varios entornos para pacientes externos, como departamentos ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF).	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Servicios prestados por un fisioterapeuta o un terapeuta del habla y del lenguaje - Servicios prestados por un terapeuta ocupacional	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios por abuso de sustancias tóxicas para pacientes externos Nuestro plan cubre tratamiento para el alcoholismo y 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 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 o psicólogo en una clínica de 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>	Dentro de la red \$0 de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. \$0 de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 ambulatoria. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. - Servicios prestados en un hospital para pacientes externos - Servicios prestados en un centro quirúrgico ambulatorio	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Se requiere autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro 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 le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Artículos fuera del recetario (Over-The-Counter, OTC) Usted es elegible para \$160 cada mes (\$1,920 anuales) para la compra de productos de salud y bienestar fuera del recetario (OTC). Si usted es elegible a los "Beneficios complementarios especiales para quienes tienen enfermedades crónicas" usted podrá utilizar la aportación para tanto sus OTC como sus artículos adicionales con su Tarjeta Te Paga. Nuestro plan provee cubierta para ciertos medicamentos y/o artículos OTC. Usted no necesita una receta médica para adquirir sus medicamentos y/o artículos OTC. No obstante, usted debe consultar con su médico antes de comprar medicamentos y/o artículos de doble propósito. Estos son medicamentos y/o artículos que se utilizan para tratar más de una condición. Cubrimos hasta una cantidad máxima de dinero mensual. Las cantidades no utilizadas, se transfieren al próximo mes. Al final del año póliza, el plan no proporcionará el balance restante de su beneficio. Para conocer su balance disponible y/o dónde comprar medicamentos y/o artículos OTC, llame al plan. Recuerde que los medicamentos y/o artículos OTC pueden comprarse solo por el afiliado. Las marcas y/o artículos OTC pueden variar según su disponibilidad al momento de la compra en la farmacia que visite. Recuerde, MCS Advantage, Inc. no es responsable de ningún desperfecto de fábrica en productos o artículos. De identificar algún desperfecto de fábrica, comuníquese directamente con el fabricante del producto o el comercio en donde lo adquirió. Restricciones pueden aplicar. Contacte al plan para detalles.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos La "hospitalización parcial" es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico o terapeuta y es una alternativa a la hospitalización. El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico o terapeuta, pero menos intenso que la hospitalización parcial. Es provisto en el departamento ambulatorio de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado a nivel federal o una clínica de salud rural. <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>	Dentro de la red \$0 de copago por día por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por día por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico Los servicios cubiertos incluyen: - Servicios quirúrgicos o de atención médica necesarios llevados a cabo en el consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación. - Consultas, diagnósticos y tratamientos por parte de un especialista - Otros profesionales de la salud - Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Consulte “Cirugía para pacientes externos” en esta tabla para conocer los montos de costo compartido aplicables a las visitas a centros quirúrgicos ambulatorios o en centros hospitalarios para pacientes externos. Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Determinados servicios de telesalud, incluidos para: servicios de médicos de atención primaria, servicios de especialistas médicos, sesiones individuales para servicios especializados de salud mental, sesiones individuales para servicios psiquiátricos y Capacitación para el autocontrol de la diabetes. 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 en el directorio. El día de su cita, si acuerda recibir el servicio previamente con su médico, usted recibirá un enlace en su teléfono celular, tableta o computadora para que usted puede acceder a la consulta con su médico a través de MCS TeleCare (Servicio de Telemedicina). ○ Tiene la opción de recibir estos servicios ya sea mediante una consulta en persona o de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que actualmente ofrezca el servicio a través de telesalud. ○ Para conocer los medios disponibles de intercambio electrónico que se utilizan para los servicios de telesalud enumerados anteriormente, junto con las instrucciones de acceso específicas, llame a nuestro Centro de Llamadas. • 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 otras ubicaciones aprobadas por Medicare	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal en etapa terminal para los miembros que se realizan diálisis en el hogar o en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, un centro de diálisis renal o en el hogar del miembro - Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación o el tratamiento de síntomas de una apoplejía, independientemente de su ubicación - Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por el consumo de sustancias o un trastorno de salud mental que ocurre en simultáneo, independientemente de su ubicación	Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio médico”). Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos. Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio médico”). Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos. Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio médico”). Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos mentales si: - Usted tiene una consulta en persona en un plazo de 6 meses previos a su primera consulta de telesalud - Usted tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud - En ciertas circunstancias es posible hacer excepciones a lo anterior - Servicios de telesalud para consultas de salud mental de acuerdo con las Clínicas de salud rural y los centros de salud calificados por el gobierno federal (Rural Health Clinics and Federally Qualified Health Centers)	Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos. Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio médico”). Fuera de la red Servicios de telemedicina <u>no</u> cubiertos.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
- Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) de 5 a 10 minutos con su médico <u>si</u>: - no es paciente nuevo y - el control no está relacionado con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días y - el control no lleva a una consulta en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana - Evaluación de videos o imágenes que usted envía a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico en un plazo de 24 horas <u>si</u>: - no es paciente nuevo y - la evaluación no está relacionada con una consulta en el consultorio dentro de los últimos 7 días y - la evaluación no lleva a una consulta en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana	Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios en persona (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Fuera de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios en persona (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Fuera de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, Internet o evaluación de registro de salud electrónico • Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía	Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio médico”). Fuera de la red Usted paga el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Dentro de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”). Fuera de la red Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos y profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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)	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Servicios de podiatría Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos) - Atención de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
 Pruebas de detección de cáncer de próstata Para los hombres de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen los siguientes estudios una vez cada 12 meses: Tacto rectal	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA)	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Dispositivos protésicos y suministros relacionados Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, bolsas de colostomía y artículos directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, férulas, zapatos protésicos, miembros artificiales, prótesis mamarias (incluso un sostén quirúrgico para después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte “Atención de la vista” más adelante en esta sección). Solo se cubren lentes intraoculares cubiertos por Medicare.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Aplica solo para cada dispositivo protésico cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada suministro médico cubierto por Medicare.[†] 20% de coseguro por cada dispositivo protésico cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a grave y tienen una orden del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Tecnologías de Acceso Remoto (MCS medilíneaMD)	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 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.	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
No se expedirán recetas de repetición ni recetas para suministros mayores de treinta (30) días. 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 libre de costo llamando al 1.833.275.6276 ó 1.844.981.1499 TTY.	
 Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos con Medicare (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.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.†

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 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 deben cumplir con los siguientes requisitos: tener entre 50 y 77 años y no tener signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tener 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 por escrito de parte de un médico o un profesional no médico calificado para realizarse una LDCT durante una visita 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. <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> el miembros debe recibir una orden por escrito 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 consulta de asesoramiento y una visita de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare.	Dentro de la red 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. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
 Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) 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 contraer infecciones por ETS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo. También cubrimos hasta dos sesiones personales superintensivas de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos por año para adultos sexualmente activos que tienen un mayor riesgo de infecciones por ETS. 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 en un consultorio del médico.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos cubiertos por Medicare para pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - 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 seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida - Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal como se explica en el Capítulo 3 o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o no se tiene acceso a él de manera temporal).	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se le ingresa al hospital para recibir atención especial) • Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar) • Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar	Dentro de la red Estos servicios se cubrirán como se describe en las secciones siguientes: Consulte Atención hospitalaria para pacientes internados. Fuera de la red Estos servicios se cubrirán como se describe en las secciones siguientes: Consulte Atención hospitalaria para pacientes internados. Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red Consulte Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados. Fuera de la red Consulte Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Ciertos servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados y especializados en diálisis para verificar cómo va con 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 los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección <i>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</i>.	Dentro de la red Consulte Agencias de atención de la salud a domicilio (Home Health Agency Care). Fuera de la red Consulte Agencias de atención médica a domicilio.
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) (En el Capítulo 12 de este folleto, encontrará una definición de “centro de atención de enfermería especializada”, que suele denominarse “SNF”, por “Skilled Nursing Facility”).	Dentro de la red \$0 de copago por cada estadía en un centro de atención de enfermería especializada cubierto por Medicare.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
No se requiere una hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario) • Comidas, incluidas dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • Medicamentos administrados como parte del plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre). • Sangre - se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza <u>a partir de la primera pinta de sangre[†]</u> que usted necesite. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente proveen los SNF • Análisis de laboratorio que habitualmente se realizan en los SNF • Radiografías y otros servicios de radiología que habitualmente se realizan en los SNF • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que habitualmente proveen los SNF • Servicios de médicos o profesionales	Cada período de beneficios, usted tiene 100 días de cobertura de servicios para pacientes internados en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF), de acuerdo con las disposiciones de Medicare. El periodo de beneficio comienza el primer día como paciente con cobertura de Medicare internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada. El periodo de beneficio termina cuando usted no ha estado internado en un hospital ni en un SNF durante 60 días consecutivos. Si va a un hospital (o SNF) después de que un periodo de beneficios ha finalizado, comienza un nuevo periodo. No hay límite para la cantidad de periodos de beneficios que puede tener un paciente. Los costos compartidos se aplican a partir del primer día ingresado, excepto en emergencias. <i>Se requiere autorización previa.</i>

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Generalmente, la atención en los SNF la obtendrá en los centros de la red. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, es posible que pague el costo compartido 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 los jubilados donde estaba viviendo 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 de hecho esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital	Fuera de la red 20% de coseguro por cada estadía en un centro de atención de enfermería especializada cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
 Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) <u>Si consume tabaco, pero no tiene signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo dentro de un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas personales. <u>Si consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando algún medicamento que puede resultar afectado por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para abandonar el hábito. Cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo, dentro de un período de 12 meses, no obstante, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas personales.	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]
Beneficios complementarios especiales para quienes tienen enfermedades crónicas[†] Si usted ha sido diagnosticado con ciertas condiciones crónicas por un proveedor calificado y cumple con ciertos criterios, usted puede ser elegible para beneficios adicionales. Los beneficios adicionales incluyen:	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Tarjeta Te Paga Miembros elegibles podrán usar su aportación de OTC para comprar tanto OTC como artículos adicionales con su Tarjeta Te Paga. Usted podrá usar Te Paga para cualquiera de los siguientes: • Artículos OTC • Alimentos y frutas/vegetales, y comidas preparadas • Utilidades - electricidad, agua, teléfono, cable, Internet • Artículos de control de plagas • Artículos y comida para mascotas • Equipo y servicios de calidad del aire interior, aires acondicionados, purificadores de aire y deshumidificadores. Incluye sus filtros, suplidos y servicios de mantenimiento y reparación. • Apoyo general para el diario vivir – Gasolina y reparaciones de automóviles, productos de limpieza, artículos y herramientas de ferretería para el mantenimiento del hogar/enseres. • Artículos para la preparación ante un huracán, botiquín de primeros auxilios, linterna, baterías, radio, saco de dormir, utensilios, papel, bolígrafo/lápiz. • Necesidades sociales – membresías para clubes, pases para parques y eventos musicales. Esto incluye pases para conciertos, museos, eventos de entretenimiento comunitarios, jardinería, manualidades, además del acompañante para asistir a estos eventos/actividades. • Servicios para promover la vida independiente – clases de tecnología, idiomas, finanzas, y otros tipos de cursos de apoyo, educación continua • Acondicionamiento físico – artículos, equipo de deportes y servicios relacionados para mejorar la actividad física. • Ejercicios para la memoria – artículos y servicios para apoyar la función cognitiva - juegos de mesa, juegos de cartas, crucigramas, rompecabezas, sudoku, ajedrez/ checkers, juegos de video, clases de cocina, dibujo, pintura, idioma, de instrumentos musicales y de meditación. • Terapias Complementarias – intervenciones para el bienestar de la mente y el cuerpo como meditación, manipulación espinal, yoga, masaje, tai chi, acupuntura, productos naturales,	Dentro de la red \$0 copago. Usted tiene hasta \$160 mensuales (\$1,920 anuales). Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
incluyendo productos a base de plantas, suplementos dietéticos, y productos prebióticos o probióticos Las facturas de luz, agua, teléfono e Internet deben estar a nombre del afiliado para poder acceder el beneficio. La cantidad de aportación que usted no haya utilizado se transferirá al mes siguiente. Al final del año póliza, el plan no proporcionará el balance restante de su beneficio. Si la transacción excede el balance disponible, usted debe pagar la diferencia del costo. El retiro de dinero en efectivo no está permitido. Este beneficio no aplica para reembolso. Este beneficio no se puede utilizar para la compra de bebidas alcohólicas ni tabaco ni sus derivados. MCS no es responsable de ningún desperfecto de productos o artículos. De identificar algún desperfecto, usted debe comunicarse directamente con el proveedor del servicio o con el fabricante del producto. Aplica sólo a través de suplidores contratados. Restricciones pueden aplicar. Contacte al plan para detalles. 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, corte de grama simple, peluquería (corte, lavado y secado). - Para servicios de peluquería debe visitar establecimientos participantes para recibir estos servicios. - Los servicios están limitados a doce (12) visitas por año. Aplica un máximo de tres (3) visitas por trimestre. Si no se usa el número total de visitas en un trimestre, el balance restante de visitas no se transfiere para usarse en el próximo trimestre. Los periodos trimestrales son de enero a marzo; de	Dentro de la red \$0 por servicios de asistencia en el hogar. Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
abril a junio; de julio a septiembre; y de octubre a diciembre. • Para este beneficio solo aplican las reparaciones y servicios simples, según la evaluación que realice el suplidor de servicios. • Las reparaciones se realizarán solo si los daños están relacionados con el hogar del afiliado y si ocurrieron dentro del hogar mismo. • MCS Classicare no es responsable de ningún desperfecto de fábrica en cualquiera de los productos o artículos. De identificar algún desperfecto de fábrica, usted debe comunicarse directamente con el suplidor del servicio o con fabricante del producto. • Aplica solo a través de suplidores contratados. • No aplica reembolso. • Restricciones pueden aplicar. Contacte al plan para detalles. Transportación para necesidades no médicas • Además de utilizar su beneficio de transportación para asistir a citas médicas, farmacias y laboratorios, usted tiene la flexibilidad de utilizar su beneficio para realizar gestiones no médicas. Por ejemplo, visitas al supermercado o al banco, entre otras. • Aplica sólo para localidades aprobadas por el plan a través de suplidores contratados. • Restricciones pueden aplicar. Contacte al plan para detalles.	Dentro de la red \$0 por cada viaje para la ida o la vuelta cada año. Cada viaje para la ida o para la vuelta representa un viaje individual. Fuera de la red <u>No</u> está cubierto. La Transportación para necesidades no médicas se combina con el paquete base de Transportación para necesidades relacionadas con la salud. Refiérase a su beneficio de transportación para información sobre la cantidad de viajes que tiene disponible. Los viajes que realice para destinos no relacionados con la salud cuentan para el total de viajes disponibles bajo el beneficio de transportación.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Requisitos de elegibilidad: Para ser elegible para estos beneficios adicionales usted debe cumplir con los siguientes requisitos: Debe tener una o más condiciones crónicas comórbidas y médicamente complejas que ponen en peligro su vida o limitan significativamente su salud o su funcionamiento en general – vea más abajo la lista de condiciones aplicables. Además, usted debe tener un alto riesgo de hospitalización u otros resultados adversos para la salud; y debe requerir coordinación de cuidado intensa. Condiciones crónicas elegibles: Dependencia crónica al alcohol y otras drogas; Trastornos de autoinmunidad; Cáncer; Trastornos cardiovasculares; Insuficiencia cardíaca crónica; Demencia; Diabetes; Enfermedad del hígado en etapa terminal; Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés); Trastornos hematológicos graves; VIH/SIDA; Trastornos del pulmón crónicos; Enfermedades de salud mental crónicas e incapacitantes; Trastorno neurológico; Accidentes cerebrovasculares; Enfermedad de Crohn; Colitis ulcerosa; Anemia crónica; Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC); Retraso mental severo; Autismo moderado a severo; Hipertensión; Enfermedad cardíaca valvular; Trastorno cerebrovascular; Hepatitis viral crónica; Enfermedad crónica del hígado; Enfermedad neurodegenerativa; Obesidad; Malnutrición crónica o caquexia; Enfermedad renal crónica; Úlcera crónica sin presión. Por favor contacte al plan para detalles.	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 kinesiología 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 kinesiología para la PAD • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica, que debe estar capacitado en reanimación cardiopulmonar básica y avanzada El SET podría cubrirse por 36 sesiones adicionales en un período de tiempo extendido, más allá de las 36 sesiones en 12 semanas, si un proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i>
Masaje terapéutico Existen alternativas disponibles para el manejo del dolor, libre de medicamentos, de ser médicamente necesarias. Usted puede encontrar alivio con el masaje terapéutico. Este ayuda a romper el ciclo de “dolor”, a la vez que reduce la tensión muscular, entre otros beneficios. Los servicios de masaje terapéutico se limitan a 6 visitas al año. Estos servicios deben ser ordenados por un médico o un profesional de la salud y deben ser ofrecidos por proveedores de la red. El afiliado es responsable de las visitas adicionales y estas son	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
pagaderas de acuerdo con las tarifas ordinarias en el área del cuidado de la salud. No aplican reembolsos. Pueden aplicar reglas y limitaciones. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	
Transportación La transportación es uno de los beneficios que se incluyen en su plan de salud. Transportación de rutina hasta un máximo de 32 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. Ciertas limitaciones y reglas pueden aplicar. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red <u>No</u> está cubierto.
Servicios de urgencia necesarios Los servicios de urgencia se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección médica imprevista que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata, pero dadas sus circunstancias, no es posible o no es razonable obtener servicios de proveedores de la red. Si, dadas sus circunstancias, no es razonable obtener atención médica inmediata de un proveedor de la red, entonces su plan cubrirá los servicios de urgencia necesarios provistos por un proveedor fuera de la red. Los servicios deben ser inmediata y médicamente necesarios. Ejemplos de servicios de urgencia necesarios que el plan debe cubrir fuera de la red son: si usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan y requiere servicios inmediatos médicamente necesarios para una condición imprevista, pero no es una emergencia médica; o no es razonable, dadas sus circunstancias, obtener atención médica inmediatamente de un proveedor de la red. El costo compartido de los servicios de urgencia necesarios provistos fuera de la red es el mismo que para los servicios provistos dentro de la red. .	\$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
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 el plan para obtener más detalles.	\$25 de copago[†] El copago no se aplica si lo internan en un hospital.
 Atención de la vista Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • 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 de la vista) para espejuelos o lentes de contacto • Para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma son las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas diabéticas, los afroamericanos de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más • Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética por año • Un par de espejuelos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular (Si necesita dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de espejuelos después de la segunda cirugía).	Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Examen de la vista de rutina Se limita a 1 visita(s) cada año Comuníquese con el plan para obtener más detalles. Artículos de la vista de rutina Por favor consulte el beneficio "Aportación combinada para artículos de la vista y audición" al final de esta tabla.	Dentro de la red \$0 de copago[†] Fuera de la red 20% de coseguro[†]
Beneficio de Visitantes/Viajeros Cuando visita los Estados Unidos (fuera del área de servicio de Puerto Rico) por no más de 12 meses, puede estar cubierto para cuidado médico de rutina (a través de reembolso basado en los costos de Medicare).	\$7,500 cada año - Límite de cubierta del plan. Esta cantidad será reembolsada al 100% de la tarifa de Medicare del lugar donde se presten los servicios, menos el costo compartido del afiliado[†].
 Consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” El plan cubre la consulta preventiva única “Bienvenido a Medicare”. La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita, (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y remisiones a otro tipo de atención si fuera necesario. Importante: cubrimos la consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, infórmele al consultorio del médico que le gustaría programar su consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”. • Electrocardiograma cubierto por Medicare después de la consulta preventiva de Bienvenida a Medicare	Dentro de la red No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†] Dentro de la red \$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Fuera de la red 0% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.[†]

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Aportación combinada para artículos de la vista y audición MCS cubrirá los siguientes servicios con una cantidad combinada de \$900 cada año para artículos de la vista y audición: • Artículos de la vista suplementarios (lentes de contacto; espejuelos (lentes y marcos); Lentes de espejuelos; Marcos de espejuelos. • La cantidad máxima del beneficio de espejuelos incluye la reparación. • Dos (2) audífonos (todos los tipos) cada año; ambos oídos combinados. • Para audífonos, el beneficio y la cantidad máxima de cubierta del plan incluye la reparación. El proveedor y/o el asegurado deben verificar la cantidad máxima combinada restante disponible para la cubierta de beneficios del plan. Los lentes intraoculares se cubren bajo el beneficio de "Dispositivos protésicos y suministros relacionados" y aplica solo para artículos cubiertos por Medicare.	Dentro de la red \$0 de copago[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Aplica solo para audífonos. Fuera de la red 0% de coseguro[†] <i>Puede requerirse autorización previa.</i> Aplica solo para audífonos.

Sección 2.2 **Cómo obtener atención con los beneficios opcionales para visitantes/viajeros de nuestro plan**

Si se ausenta constantemente del área de servicio de nuestro plan por más de seis meses, generalmente debemos cancelar su inscripción en nuestro plan. Sin embargo, ofrecemos un programa de visitante/viajero, que le permitirá permanecer inscrito cuando se encuentre fuera de nuestra área de servicio por menos de 12 meses. Con nuestro programa de visitante/viajero, puede recibir todos los servicios cubiertos del plan a un costo compartido dentro de la red. Comuníquese con el plan para obtener ayuda en ubicar a un proveedor cuando utilice el beneficio de visitante/viajero.

Si se encuentra en el área de visitante/viajero, puede seguir inscrito en nuestro plan durante un plazo de hasta 12 meses. Si en 12 meses no ha regresado al área de servicio del plan, se cancelará su inscripción en el plan.

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?

Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)

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

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

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

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubiertos solos 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	

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubiertos solos en situaciones específicas
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.	No cubiertos en ninguna situación	
Entrega de comidas a domicilio	No cubiertos en ninguna situación	
Servicios de empleada doméstica que incluyen ayuda básica en el hogar, incluso tareas domésticas sencillas o preparación de comidas livianas.		Asistencia en el hogar, un Beneficio complementario especial para quienes tienen enfermedades crónicas, incluye limpieza preventiva/ desinfección del hogar.
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.

Capítulo 4 Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna situación	Cubiertos solos en situaciones específicas
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión.		Se cubren los exámenes de la vista y un par de anteojos (o lentes de contacto) para personas después de una cirugía de cataratas.
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados.	No cubiertos en ninguna situación	
Cuidado de rutina de los pies		Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si usted tiene diabetes).
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según las normas de Medicare Original	No cubiertos en ninguna situación	

CAPÍTULO 5:

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

SECCIÓN 1 **Introducción**

En este capítulo se **explican las normas para utilizar la cobertura para los medicamentos de la Parte D**. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B de Medicare y la cobertura de medicamentos de hospicio, consulte el Capítulo 4.

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

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, *Obtenga su medicamento con receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan*).
- Su medicamento debe estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* del plan (nosotros la denominamos “Lista de medicamentos” para abreviarla). (Consulte la Sección 3, *Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan*).
- 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. (Para obtener más información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada, consulte la Sección 3).

SECCIÓN 2 **Obtenga sus medicamentos con receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo del plan**

Sección 2.1 Use una farmacia de la red
--

En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta están cubiertos *solo* si los obtiene en las farmacias de la red del plan. (Para obtener más información sobre cuándo cubriríamos los medicamentos con receta que obtiene en farmacias fuera de la red, consulte la Sección 2.5).

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

Sección 2.2 Farmacias de la red

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

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de proveedores y farmacias*, visitar nuestro sitio web (www.mcsclassicare.com) o llamar a nuestro Centro de Llamadas.

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red.

¿Qué sucede si la farmacia que estaba usando 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 de la red en su área, puede obtener ayuda a través de nuestro Centro de Llamadas o buscar en el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com.

¿Y si necesita una farmacia especializada?

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

- 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 beneficios de la Parte D en un centro de LTC, comuníquese con nuestro Centro de Llamadas.
- 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. (**Nota:** es muy poco frecuente que se presente esta situación).

Para encontrar una farmacia especializada, busque en el *Directorio de proveedores y farmacias* o llame a nuestro Centro de Llamadas.

Sección 2.3 Cómo utilizar los servicios de pedido por correo del plan

Para determinados tipos de medicamentos, puede utilizar el servicio de pedido por correo de la red del plan. Por lo general, los medicamentos 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”.

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

El servicio de pedido por correo del plan permite que solicite **un suministro de 90 días**.

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo obtener medicamentos con receta por correo llame a nuestro Centro de Llamadas. 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 que brinda el servicio 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 nuestro Centro de Llamadas a los números indicados en la contraportada de este folleto; o puede solicitarle un suministro de 30 días a su médico. Por favor, explíquelo a su farmacéutico lo sucedido y pídale que llame a nuestro Centro de Llamadas para una autorización.

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

Después de que la farmacia recibe 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 medicamentos con receta de pedido por correo. Para resurtidos, comuníquese con su farmacia 14 días antes de que crea que los medicamentos que tiene se acaben para asegurarse de que su próximo pedido se le envíe a tiempo.

Sección 2.4 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Cuando obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, su costo compartido puede ser menor. El plan ofrece dos formas de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la "Lista de medicamentos" de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una afección crónica o de 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* le informa qué farmacias de nuestra red pueden brindarle un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a nuestro Centro de Llamadas para obtener más información.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Lea Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.5 Cuándo utilizar una farmacia que no está dentro de la red del plan**En determinadas circunstancias, su medicamento con receta puede estar cubierto**

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red *solo* si no puede utilizar una farmacia de la red. Para ayudarlo, contamos con farmacias de la red fuera del área de servicio, en las que puede obtener los medicamentos con receta como miembro de nuestro plan. **Consulte primero a nuestro Centro de Llamadas** para ver si hay una farmacia de la red cerca de usted. Lo más probable es

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

que tenga que pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que cubriríamos en una farmacia de la red.

A continuación, se detallan las circunstancias en las que cubriríamos los medicamentos con receta en una farmacia fuera de la red:

- 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.
- 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.

¿Cómo solicitar un reembolso al plan?

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

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

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

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. En esta *Evidencia de cobertura*, **la denominamos la “Lista de medicamentos” para abreviarla.**

El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos del plan.

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

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

- Esté aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual ha sido recetado.
- *O bien*, 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.

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

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende bajo una marca registrada propiedad del fabricante del medicamento. Los medicamentos de marca que son más complejos que los medicamentos típicos (por ejemplo, los medicamentos basados en una proteína) se denominan productos biológicos. En la “Lista de medicamentos”, cuando nos referimos a medicamentos, esto podría significar un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Dado que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos típicos, en lugar de tener una forma genérica, tienen alternativas que se denominan biosimilares.

Generalmente, los medicamentos genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como los medicamentos de marca o productos biológicos y por lo general cuestan menos. Hay sustitutos de medicamentos genéricos o alternativas biosimilares disponibles para muchos medicamentos de marca. Hay alternativas biosimilares para algunos productos biológicos.

¿Qué *no* se incluye 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 sobre este tema, consulte la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir en la “Lista de medicamentos” un medicamento en particular. En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la “Lista de medicamentos”. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.

Sección 3.2 Hay seis (6) niveles de costo compartido para los medicamentos incluidos en la “Lista de medicamentos”

Todos los medicamentos de la “Lista de medicamentos” del plan se encuentran en uno de los seis (6) niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento:

- Nivel 1: Incluye medicamentos genéricos preferidos. Este es el nivel más bajo de costo compartido.
- Nivel 2: Incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3: Incluye medicamentos de marca preferida.
- Nivel 4: Incluye medicamentos de marca no preferida.
- Nivel 5: Incluye medicamentos especializados. Este es el nivel de mayor costo compartido.
- Nivel 6: Incluye medicamentos de cuidado especial.

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

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

En el Capítulo 6 (*Lo que le corresponde pagar por los medicamentos con receta de la Parte D*) se incluye el monto que debe pagar por los medicamentos en cada nivel de costo compartido.

Sección 3.3 ¿Cómo puede averiguar si un medicamento específico está en la “Lista de medicamentos”?

Hay cuatro formas de averiguarlo:

1. Consulte la “Lista de medicamentos” más reciente que le enviamos por vía electrónica.
2. Visite el sitio web del plan (www.mcsclassicare.com). La “Lista de medicamentos” en el sitio web siempre es la más actualizada.
3. Llame a Centro de Llamadas para saber si un medicamento en particular está incluido en la “Lista de medicamentos” del plan o para pedir una copia de la lista.
4. Use la herramienta del plan “*Real-Time Benefit Tool*” (Herramienta de beneficios en tiempo real) (<https://mcs.elixirsolutions.com> o llame a Centro de Llamadas). Con esta herramienta, usted puede buscar medicamentos en la “Lista de medicamentos” para ver un estimado de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la “Lista de medicamentos” que pudieran usarse para tratar la misma afección. Los afiliados deben registrarse con una dirección de correo electrónico, un nombre de usuario y una contraseña.

SECCIÓN 4 Hay restricciones respecto de la cobertura de algunos medicamentos**Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?**

Para ciertos medicamentos recetados, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo los cubre el plan. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas normas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la manera más efectiva. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que toma o desea tomar, consulte la “Lista de medicamentos”. Si un medicamento seguro y de menor costo funciona tan bien desde el punto de vista médico como un medicamento de mayor costo, las normas del plan están diseñadas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar esa opción de menor costo.

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 diferir según la potencia, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y pueden aplicarse diferentes restricciones o costos compartidos a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg versus 100 mg.; uno por día versus dos por día; tableta versus líquido).

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones hay?

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

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que, usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Comuníquese a nuestro Centro de Llamadas para conocer qué es lo que usted o su proveedor necesita para hacer que cubramos el medicamento. Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción. Podemos estar o no de acuerdo en eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9)

Restricción de medicamentos de marca o productos biológicos originales cuando hay una versión genérica o biosimilar intercambiable disponible

Un medicamento genérico o biosimilar intercambiable tiene el mismo efecto que un medicamento de marca o producto biológico original y, por lo general, es más económico. **En la mayoría de los casos, cuando esté disponible la versión genérica o el biosimilar intercambiable de un medicamento de marca o producto biológico original, las farmacias de la red le proporcionarán el medicamento genérico o el biosimilar intercambiable en lugar del de marca o producto biológico original.** Sin embargo, si su proveedor nos ha informado el motivo médico por el cual a usted no le serviría el medicamento genérico o biosimilar intercambiable ni otros medicamentos cubiertos que tratan la misma afección le hacen efecto, entonces sí cubriremos el medicamento de marca o el producto biológico original. (La parte del costo que le corresponda pagar puede ser mayor para el medicamento de marca o el producto biológico original que para el genérico o el biosimilar intercambiable.)

Obtener la autorización del plan por adelantado

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la autorización del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se 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.

Probar un medicamento diferente primero

Este requisito hace que usted trate de utilizar medicamentos menos costosos, pero generalmente igual de eficaces antes de que el plan le brinde cobertura para otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección, el plan puede requerir que pruebe el medicamento A primero. Si el medicamento A no le da ningún resultado, el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero con otro medicamento se denomina **tratamiento escalonado**.

Limitaciones de la cantidad de medicamento

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

SECCIÓN 5 **¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera?**

Sección 5.1 **Hay algunas cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera**

Hay situaciones que haya un medicamento con receta que está tomando actualmente o un medicamento que usted y su proveedor piensan que debería estar tomando y que no está en nuestro Formulario o está en el Formulario con ciertas restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto. O tal vez una versión genérica del medicamento tenga 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 de ese medicamento. Tal como se explicó en la Sección 4.
- El medicamento está cubierto, pero se encuentra en un nivel de costo compartido que hace que su parte de los costos sea más alta de lo que cree que debería ser.
- Hay algunas cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera. Si el medicamento no está en la "Lista de medicamentos" o si está restringido, consulte la Sección 5.2 para obtener información sobre lo que puede hacer.
- Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que hace que sus costos sean más altos de lo que cree que deberían ser, consulte la Sección 5.3 para obtener información sobre lo que puede hacer.

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

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

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

Puede obtener un suministro temporal

En determinadas circunstancias, el plan debe proporcionarle un suministro temporal de un medicamento que ya esté tomando. Este suministro temporal le da tiempo para consultar con su proveedor acerca del cambio en la cobertura y decidir qué hacer.

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

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

Para dudas acerca de un suministro temporal, llame a nuestro Centro de Llamadas.

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

1) Puede cambiar a otro medicamento

Hable con su proveedor sobre la posibilidad de que exista un medicamento diferente cubierto por el plan que podría funcionar igual de bien para usted. Puede llamar a nuestro Centro de Llamadas y pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

2) Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción para usted 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 a la norma. Por ejemplo, usted puede pedirle al plan que cubra un medicamento, aunque no esté en la “Lista de medicamentos” del plan. O puede pedirle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin

restricciones.

Si es actualmente un miembro y el medicamento que está tomando se retira del Formulario o tiene algún tipo de restricción el próximo año, le comunicaremos cualquier cambio en la cobertura de su medicamento para el próximo año. Usted podrá solicitar una excepción al Formulario por adelantado para el próximo año y le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir su solicitud (o declaración que respalda su solicitud 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 y su proveedor desean solicitar una excepción, en la Sección 6.4 del Capítulo 9 se explica qué hacer. También se mencionan los procedimientos y plazos que ha establecido Medicare para asegurarse de que su solicitud se maneje de forma inmediata y justa.

Sección 5.3 ¿Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera demasiado elevado?

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

Puede cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, comience por hablar con su proveedor. Tal vez haya un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Puede llamar a nuestro Centro de Llamadas y pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

Puede solicitar una excepción

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

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

Los medicamentos del nivel de medicamentos especializados (Nivel 5) no son elegibles para este tipo de excepción. No disminuimos el monto de costo compartido para los medicamentos en este nivel.

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

Sección 6.1 La "Lista de medicamentos" puede sufrir modificaciones 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, el plan podría hacer cambios en la "Lista de medicamentos". Por ejemplo, el plan podría hacer lo siguiente:

- **Agregar o retirar medicamentos de la "Lista de medicamentos".**
- **Pasar un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo.**
- **Agregar o quitar una restricción respecto de la cobertura de un medicamento.**
- **Sustituir un medicamento de marca por uno genérico.**
- **Sustituir un producto biológico original con una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

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

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

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando se realizan cambios en la "Lista de medicamentos" durante el año, publicamos información en nuestro sitio web sobre esos cambios. También actualizaremos nuestra "Lista de medicamentos" en línea con regularidad. A continuación, señalamos los momentos en que recibirá un aviso directo si se realizan cambios sobre un medicamento que usted está tomando.

Cambios en su cobertura para medicamentos que lo afectan durante el año del plan actual

- **Un nuevo medicamento genérico reemplaza un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca o ambas cosas)**
 - Podemos eliminar inmediatamente un medicamento de marca de nuestra “Lista de medicamentos” si lo reemplazamos con una versión genérica recientemente aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico aparecerá en el mismo nivel de costo compartido o en un nivel de costo compartido más bajo y con las mismas restricciones o menos. Podemos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra “Lista de medicamentos”, pero inmediatamente moverlo a un nivel de costo compartido más alto o agregar nuevas restricciones, o ambas, cuando se agrega un nuevo genérico.

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

- Quizás no le avisemos por anticipado antes de que realicemos ese cambio, incluso si actualmente está tomando el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca en el momento en que realizamos el cambio, le proporcionaremos información sobre los cambios específicos que realicemos. Esto también incluirá información sobre los pasos que podrá tomar para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Quizás no reciba este aviso antes de que realicemos el cambio
- Usted o la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento de marca para usted. Para obtener más información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.
- **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 repentinamente porque se ha descubierto que no es seguro o por algún otro motivo. Si esto ocurre, eliminaremos inmediatamente el medicamento de la "Lista de medicamentos". Si está tomando ese medicamento, le informaremos este cambio de inmediato.
 - La persona autorizada a dar recetas también estará enterada de este cambio y puede ayudarlo a encontrar otro medicamento para su afección.
- **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, podemos agregar un medicamento genérico que no sea nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca de la "Lista de medicamentos" o cambiar el nivel de costo compartido o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca o ambas cosas. También podemos realizar cambios en función de advertencias de la FDA en los envases o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - En el caso de estos cambios, debemos enviarle un aviso con al menos 30 días de anticipación en la que se le indique el cambio, o darle un aviso y un suministro en una farmacia de la red para 30 días del medicamento que está tomando.
 - Después de recibir el aviso del cambio, usted debe colaborar con la persona autorizada a dar recetas para cambiar a un medicamento diferente que cubramos o para cumplir con las nuevas restricciones sobre el medicamento que está tomando.
 - O bien, usted o la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento para usted. Para obtener más información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.

Cambios sobre los medicamentos de la "Lista de medicamentos" que no le afectarán durante este año del plan

Hacemos 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

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

cambio; sin embargo, es posible que los siguientes tipos de cambios no lo afectarán sino hasta el 1 de enero del siguiente año si permanece en el plan.

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

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

Si cualquiera de estos cambios ocurre con un medicamento que esté tomando (pero no debido a un retiro del mercado, el reemplazo de un medicamento de marca por un medicamento genérico, u otro cambio mencionado en las secciones anteriores), entonces el cambio no afectará su uso o lo que paga como su parte del costo compartido sino hasta el 1 de enero del próximo año. Hasta esa fecha, probablemente no verá ningún aumento en sus pagos o cualquier otra restricción agregada a su uso del medicamento.

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

SECCIÓN 7 ¿Qué tipos de medicamentos *no* cubre el plan?

Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos

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

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

A continuación, se presentan tres normas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos con receta 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, por lo general, no puede cubrir el uso para una indicación no autorizada. Uso para una indicación no autorizada es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA).
- La cobertura del uso para una indicación no autorizada solo se permite cuando esté sustentada por libros de referencia específicos. Estos libros de referencia son el Servicio de Información del

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

Listado de medicamentos de hospitales de los Estados Unidos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de Información DRUGDEX.

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

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

Ofrecemos cobertura adicional para algunos medicamentos con receta que normalmente el plan de medicamentos con receta de Medicare no cubre (cobertura para medicamentos mejorada). Este plan cubre medicamentos excluidos, como parte de nuestra cobertura suplementaria de Parte D; específicamente cubrimos algunos medicamentos para la disfunción eréctil: diez (10) pastillas de sildenafil (genérica de Viagra) por mes ó; diez (10) de vardenafil (genérica de Levitra) por mes. Aplica el costo compartido de medicamentos genéricos (nivel 2). El monto que paga cuando obtiene un medicamento con receta para estos medicamentos no se tiene en cuenta para calificarlo para la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. (La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas se describe en la Sección 7 del Capítulo 6 de este folleto).

Además, si está **recibiendo “Ayuda adicional” de parte de Medicare** para pagar sus medicamentos con receta, el programa “Ayuda adicional” no pagará los medicamentos que por lo general no cubre. (Consulte la “Lista de medicamentos” del plan o llame a Centro de Llamadas para obtener más información. Los números de teléfono de Centro de Llamadas figuran en la contraportada de este folleto). Sin embargo, 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 la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 **Obtener un medicamento con receta**

Sección 8.1 **Muestre su información de la membresía**

Para obtener su medicamento con receta, muestre la información de su membresía de su plan, que se puede encontrar en su tarjeta de membresía, en la farmacia de la red que usted elija. La farmacia de la red automáticamente le facturará al plan *nuestra* parte del costo de su medicamento con receta cubierto. Usted deberá pagarle a la farmacia *su* parte del costo en el momento de retirar su medicamento con receta.

Sección 8.2 **¿Qué sucede si no tiene la información de su membresía con usted?**

Si usted no tiene la información de su membresía con usted en el momento de obtener su medicamento con receta, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedir en farmacia que busquen información de inscripción de su plan.

Si la farmacia no recibe 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 **¿Qué sucede si está en un hospital o centro de atención de enfermería especializada durante una estadía cubierta por el plan?**

Si lo internan un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada para una estadía que cubre el 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, el plan cubrirá sus medicamentos con receta siempre y cuando estos cumplan todas nuestras normas para la cobertura descritas en este Capítulo.

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

Normalmente, un centro de atención de largo plazo (Long-Term Care, LTC) (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia o una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de atención de largo plazo, 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 el *Directorio de proveedores y farmacias* para averiguar si la farmacia del centro de atención a largo plazo o la que utiliza el centro, forma parte de nuestra red. Si no forma parte, o si necesita más información, comuníquese con nuestro Centro de Llamadas. Si se encuentra en un centro de atención de

largo plazo (LTC), debemos asegurarnos de que usted reciba rutinariamente sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias LTC.

¿Qué sucede si usted reside en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) y necesita un medicamento no incluido en nuestra "Lista de medicamentos" o que está restringido de alguna forma?

Consulte la Sección 5.2 sobre suministros temporales o de emergencia.

Sección 9.3 ¿Qué sucede si también tiene cobertura para medicamentos del plan de un empleador o grupo de jubilados?

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

En general, la cobertura para medicamentos con receta que le brindemos será *secundaria* a la cobertura de su empleador o grupo de jubilados. Eso significa que la cobertura de su grupo pagaría primero.

Nota especial sobre la cobertura acreditable:

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

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

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

Sección 9.4 ¿Qué sucede 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., medicamentos para controlar las náuseas, laxantes, medicamento para el dolor o medicamentos para controlar la ansiedad) que no están cubiertos por su 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.

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos

Sección 10.1 Programas que ayudan a los miembros a utilizar los medicamentos en forma segura

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

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

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

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

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

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

No se lo 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 10.3 Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

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

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes afecciones médicas y tienen costos altos 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

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

resumen tiene un plan de acción para los medicamentos que recomienda lo que puede hacer para aprovechar sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos personal que incluirá todos los medicamentos que está tomando y la razón por la que los está tomando. Además, los miembros que se encuentran en el Programa MTM recibirán información sobre el desecho seguro de medicamentos con receta que son sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su plan de acción 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 nuestro Centro de Llamadas.

CAPÍTULO 6

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

¿Recibe actualmente ayuda para pagar sus medicamentos?

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

SECCIÓN 1 Introducción

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

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

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos con receta y cuáles son las normas a seguir cuando usted recibe sus medicamentos cubiertos. En las Secciones 1 al 4 del Capítulo 5 se explican estas normas. Cuando utiliza la “Herramienta de beneficios en tiempo real (Real-Time Benefit Tool)” del plan para buscar la cobertura de medicamentos (consulte la Sección 3.2 del Capítulo 5), el costo que se muestra se provee en “tiempo real”, lo que significa que el costo que usted ve en la herramienta refleja un momento que proporciona una estimación de los costos de bolsillo que se espera que usted pague. También puede obtener información provista por la “Herramienta de Beneficios en Tiempo Real (Real-Time Benefit Tool)” llamando a nuestro Centro de Llamadas.

Sección 1.2 Tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los medicamentos cubiertos

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

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

Sección 1.3 Cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo

Medicare tiene reglas sobre lo que cuenta y lo que *no* cuenta para los costos de su bolsillo. Estas son las

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

reglas que debemos seguir para realizar un seguimiento de los costos de su bolsillo.

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

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

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en cualquiera de las siguientes etapas de pago de los medicamentos:
 - La Etapa de cobertura inicial
 - La Etapa del período sin cobertura
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de otro plan de medicamentos con receta de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.

Es importante quién paga:

- Si **usted** hace estos pagos, se incluyen en los costos que paga de su bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* en los costos que paga de su bolsillo si los efectúa en su nombre **otra persona u organización**. Esto incluye los pagos por sus medicamentos realizados por un amigo o pariente, por la mayoría de las organizaciones benéficas, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, o por el Servicio de salud para la población india estadounidense. También se incluyen los pagos hechos por el programa “Ayuda adicional” de Medicare.
- En sus gastos directos de bolsillo, también se incluyen algunos de los pagos realizados por el Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare. Se incluye el monto que el fabricante paga por los medicamentos de marca. Pero no se incluye el monto que el plan paga por sus medicamentos genéricos.

Paso a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o los que pagan en su nombre) haya pagado de su bolsillo un total de \$8,000 en el año calendario, pasará de la Etapa del período sin cobertura a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

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

Los costos que paga de su bolsillo, **no incluyen** estos tipos de pagos:

- El monto que paga por su prima mensual.
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que nuestro plan no cubre.

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

- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos con receta cubiertos por la Parte A o la Parte B.
- Pagos que usted realiza por medicamentos cubiertos en su cobertura adicional, pero que un plan de medicamentos con receta de Medicare normalmente no cubre.
- Pagos que usted realiza por medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos con receta de Medicare.
- Pagos que realiza el plan por sus medicamentos genéricos o de marca mientras se encuentra en la Etapa del período sin la cobertura.
- Pagos por sus medicamentos que realizan los planes de salud grupal, incluidos los planes de salud del empleador.
- Pagos de sus medicamentos hechos por ciertos planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y los Asuntos de veteranos.
- 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).

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 nuestro Centro de Llamadas.

¿Cómo se puede llevar un registro total de los costos que paga de su bolsillo?

- **Nosotros lo ayudaremos.** El informe que recibe de la *Explicación de beneficios de la Parte D* (EOB de la Parte D) incluye el monto actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando haya pagado de su bolsillo un total de \$8,000 en el año, en este informe se le indicará que ha dejado la Etapa del período sin cobertura y ha pasado a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2 se explica qué puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2	Lo que paga por un medicamento depende de la “etapa de pago de los medicamentos” en la que se encuentra cuando obtiene el medicamento
------------------	--

Sección 2.1	¿Cuáles son las etapas de pago de los medicamentos para los miembros de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) ?
--------------------	--

Hay cuatro "etapas de pago de medicamentos" para su cobertura de medicamentos con receta en MCS

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

Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). La cantidad que paga depende de la etapa en la que se encuentre cuando surta o vuelva a surtir una receta. Los detalles de cada etapa se encuentran en las Secciones de la 4 hasta la 7 de este capítulo. Las etapas son:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

Etapas:

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

Sección 3.1 Le enviamos un informe mensual llamado “Explicación de beneficios de la Parte D” (“EOB de la Parte D”)

Nuestro plan hace un seguimiento de los costos de sus medicamentos con receta y de los pagos que ha efectuado cuando obtiene sus medicamentos con receta o un resurtido en la farmacia. De esta manera, podemos decirle cuándo ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente etapa. En particular, hay dos tipos de costos de los que hacemos un seguimiento:

- Llevamos un registro de cuánto ha pagado. A este se le denomina costo **“que paga de su bolsillo”**.
- Llevamos un registro de los **“costos totales de sus medicamentos”**. Esta es la cantidad que paga de su bolsillo o que otros pagan en su nombre más la cantidad pagada por el plan.

Si ha surtido una o más recetas a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una Explicación de beneficios de la Parte D (“EOB de la Parte D”). La EOB de la Parte D incluye:

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona los detalles de pago sobre los medicamentos con receta que obtuvo el mes anterior. Muestra el costo total del medicamento, lo que el plan pagó y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** A esto se lo denomina información “del año hasta la fecha”. 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 mostrará el precio total del medicamento e información sobre aumentos en el precio desde el primer resurtido para cada reclamación de medicamento con receta de la misma cantidad.
- **Medicamentos con receta alternativos disponibles a un costo más bajo.** Esto incluirá información sobre otros medicamentos con menor costo compartido disponible para cada reclamación de medicamento con receta que puedan estar disponibles.

Sección 3.2 Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre sus pagos de los medicamentos

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

- **Muestre su tarjeta de miembro cuando obtenga un medicamento con receta.** Esto nos ayuda a que sepamos acerca de los medicamentos con receta que está obteniendo y lo que está pagando.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Es posible que, en ocasiones, usted deba pagar el costo total de los medicamentos con receta. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para mantener el seguimiento de los gastos que paga de su bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de estos gastos, envíenos copias de estos recibos. Estos son algunos ejemplos de situaciones 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 realiza un copago por los medicamentos que se proporcionan en virtud de un programa de asistencia al paciente del fabricante del medicamento.
 - Cada vez que compre medicamentos cubiertos en una farmacia fuera de la red u otras veces que pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
 - Si le facturan un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague nuestra parte del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer esto, vaya al Capítulo 7, Sección 2
- **Envíenos la 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, para los costos que paga de su bolsillo, se tienen en cuenta 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 la mayoría de las organizaciones de caridad. Le recomendamos que lleve un registro de estos pagos y nos lo envíe para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba una EOB de la Parte D por correo, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si considera que el informe está incompleto o si tiene alguna pregunta, llame a nuestro Centro de Llamadas. Asegúrese de guardar estos informes.

SECCIÓN 4 No hay deducible para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)

No hay un deducible para MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS). 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 Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte

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

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

El plan tiene seis (6) niveles de costo compartido

Todos los medicamentos de la Lista de medicamentos del plan se encuentran en uno de los seis (6) niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar:

- Nivel 1 - Incluye Medicamentos genéricos preferidos. Este es el nivel más bajo de costo compartido.
- Nivel 2 - Incluye Medicamentos genéricos.
- Nivel 3 - Incluye Medicamentos de marca preferida.
- Nivel 4 - Incluye Medicamentos de marca no preferida.
- Nivel 5 - Incluye Medicamentos especializados. Este es el nivel de mayor costo compartido.
- Nivel 6 - Incluye Medicamentos de cuidado especial.

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

Sus opciones de farmacia

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 surtidas en farmacias fuera de la red solo en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para averiguar cuándo cubriremos un medicamento con receta surtido en una farmacia fuera de la red.
- Una farmacia de pedidos por correo del plan.

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

Sección 5.2Una tabla que muestra sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento

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

Como se muestra en la tabla siguiente, el monto del copago o coseguro depende del nivel de costo compartido.

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

Su parte del costo compartido cuando recibe un suministro para *un mes* de un medicamento con receta cubierto de la Parte D:

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (suministro para hasta 31 días)	* Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferida)	\$0	\$0	\$0
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos de marca no preferida)	\$0	\$0	\$0

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

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (suministro para hasta 31 días)	* Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos especializados)	25%	25%	25%
Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos de cuidado especial)	\$0	\$0	\$0
<i>* Fuera de la red: Usted paga el costo compartido dentro de la red más la diferencia entre el costo dentro de la red y el costo fuera de la red para los medicamentos recetados cubiertos despachados en una farmacia que no pertenece a la red.</i>			

Consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre el costo compartido de las vacunas de la Parte D.

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

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

Si recibe el suministro de ciertos medicamentos para menos de un mes completo, no tendrá que pagar el suministro del 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, este se basará en la cantidad de días del medicamento que reciba en lugar del mes completo. Calcularemos la cantidad que paga por día por su medicamento (el “costo compartido diario”) y lo multiplicaremos por la cantidad de días

del medicamento que recibe.

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

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

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

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

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

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

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

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 60 días)	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (suministro hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (suministro hasta 90 días)
			El pedido por correo no está disponible para medicamentos del Nivel 5.
Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos de cuidado especial)	\$0	\$0	\$0
<i>No todos los medicamentos en los niveles 1 al 4 están disponibles para suplidos extendidos. Estos medicamentos están marcados como “NeDS” en nuestro Formulario de medicamentos. 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.</i>			

Sección 5.5 Permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales anuales de sus medicamentos alcancen los \$5,030

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que el monto total correspondiente a los medicamentos con receta que ha obtenido llegue al **límite de \$5,030 para la Etapa de cobertura inicial**.

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

La EOB de la Parte D que le enviamos lo ayudará a llevar un registro de lo que usted y el plan, así como cualquier otro tercero, han gastado en usted durante el año. Muchas personas no llegan al límite de \$5,030 en un año.

Le informaremos cuando alcance el monto. Si llega a este monto, saldrá de la Etapa de cobertura inicial y pasará a la Etapa del período sin cobertura. Consulte la Sección 1.3 sobre cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo.

SECCIÓN 6 Costos en la Etapa del período sin cobertura

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) cubre lo siguiente durante la Etapa del período sin cobertura. A continuación, encontrará el costo compartido para un suministro de 30, 60 y 90 días (usted

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

paga los siguientes copagos y el plan paga el resto del costo):

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (hasta 30 días)	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (hasta 60 días)	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (hasta 90 días)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos genéricos preferidos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos genéricos)	\$0	\$0	\$0
Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de marca preferida)	25%	25%	25%
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos de marca no preferida)	25%	25%	25%
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos especializados)	25%	No hay un suministro a largo plazo disponible para medicamentos del Nivel 5.	
Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos de cuidado especial (insulinas selectas))	\$0	\$0	\$0

Para estos medicamentos, el monto pagado por el plan no se considera para los costos que paga de su bolsillo. Solo el monto que usted paga es considerado y lo desplaza a lo largo del período sin cobertura.

Usted sigue pagando estos costos hasta que el total de lo que paga de su bolsillo por año llegue a la cantidad máxima que ha fijado Medicare. Una vez alcanza esta cantidad de \$8,000, usted sale de la Etapa del período sin cobertura y pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

Medicare tiene normas acerca de lo que cuenta y lo que *no* cuenta como costos que paga de su bolsillo (Sección 1.3).

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

No pagará más de \$0 de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos (ej. insulinas preferidas y no-preferidas).

Por favor, consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre las vacunas de la Parte D y el costo compartido para las vacunas de la Parte D.

SECCIÓN 7 Durante la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, el plan paga el costo total de sus medicamentos

Usted entra en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo han alcanzado el límite de \$8,000 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.

- Comenzando en 2024, si usted alcanza la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, usted no paga nada por medicamentos cubiertos de la Parte D y para medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

SECCIÓN 8 Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene

Mensaje Importante Sobre Lo Que Usted Paga por Vacunas - Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas enumeradas 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 nuestro Centro de Llamadas 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 del medicamento **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.)

Lo que usted paga por una vacuna de la Parte D depende de tres elementos:

1. Si el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) recomienda la vacuna para adultos.

- El ACIP recomienda la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos y no le cuestan nada a usted.

2. Dónde obtiene el medicamento de la vacuna.

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

3. Quién le administra la vacuna.

- Un farmacéutico le puede aplicar la vacuna en la farmacia u otro proveedor puede aplicársela en

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

el consultorio.

Lo que usted paga en el momento de recibir la vacuna de la Parte D puede variar dependiendo de las circunstancias y de 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 administrarle la vacuna. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, esto significa que se le reembolsará el costo total que usted pagó.
- Otras veces, cuando recibe la vacuna o la administración de esta, tendrá que pagar solo su parte del costo según su beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, usted no pagará nada.

A continuación, se muestran tres formas comunes de recibir la vacuna de la Parte D.

Situación 1: Usted compra la vacuna 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, usted no pagará nada.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted deberá pagarle a la farmacia su coseguro o copago por la vacuna en sí, que incluye el costo de administrarle 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 reciba la vacuna, pagará por el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor por administrarla.
- Entonces podrá pedirle al plan que pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que usted pagó menos cualquier copago o coseguro por la vacuna (incluida la administración).

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

- 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 su coseguro o copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, usted deberá pagar el costo total de este servicio.

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

- 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 que
usted recibió por concepto de
servicios médicos o
medicamentos cubiertos*

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

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

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento con receta, es posible que deba pagar el costo total en ese momento. Otras veces, se dará cuenta de que ha pagado más de lo que pensaba que debía pagar según las normas de cobertura del plan. En cualquiera de los casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (a la acción de devolver el dinero a menudo se le llama “reembolso”). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por el plan. Puede que existan plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También habrá veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que se le prestó o posiblemente por más de su parte de los costos compartidos, como se explica en el folleto. Primero intente resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, usted deberá enviarnos esta factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarla, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más de los costos compartidos permitidos por el plan. Si este proveedor está contratado, usted todavía tiene derecho al tratamiento.

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

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

Usted puede recibir servicios de emergencia o de urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que este sea parte de nuestra red o no. En estos casos:

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

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

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan y pedirle solo su parte del costo. Pero a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

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

3. Si está inscrito retroactivamente en nuestro plan

Algunas veces, la inscripción de una persona en un plan es retroactiva. (“Retroactiva” significa que el primer día de la inscripción ya había pasado. La fecha de inscripción pudo incluso haber sido el año pasado).

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo por sus medicamentos o servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde. Deberá enviarnos cierta documentación, como recibos y facturas, para que coordinemos su reembolso.

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Solo cubrimos los medicamentos con receta presentados en farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Para obtener más información sobre estas circunstancias, consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde

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

del costo.

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

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

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* del plan; o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o que no cree que debería aplicarse a usted. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.
- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, puede ser necesario obtener más información de su médico para reembolsarle nuestra parte del costo.

Todos los ejemplos mencionados anteriormente son tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9 de este documento se incluye información sobre cómo presentar una apelación.

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

Puede solicitarnos que le reembolsemos lo que ya pagó llámandonos o enviándonos una solicitud por escrito. Si nos envía una solicitud por escrito, incluya su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es una buena idea hacer una copia de su factura y de 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 llenar 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, su proveedor, etc.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web www.mcsclassicare.com o llame a nuestro Centro de Llamadas y pida 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

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

PO BOX 191720
San Juan, PR 00919-1720

Solicitud de Pago para Medicamentos recetados de la Parte D

MCS Advantage, Inc. – Departamento de Farmacia

PO BOX 191720

San Juan, PR 00919-1720

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y la aceptaremos o no

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

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y que usted ha seguido todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo. Si ya ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo su reembolso de nuestra parte del costo. Si aún no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago por correo directamente al proveedor.
- Si tomamos la decisión de *no* cubrir la atención médica o el medicamento o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Le enviaremos una carta en la que explicaremos las razones por las que no le estamos enviando el pago y cuáles son sus derechos para apelar esa decisión.

Sección 3.2 Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en 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 hacer esta apelación, consulte el Capítulo 9 de este folleto.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

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

Sección 1.1 Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y 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.)

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

Nuestro plan cuenta con servicios gratuitos de interpretación, disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan español. Esta información se encuentra disponible gratis en inglés. También podemos proporcionarle información en braille, en tamaño de letra grande, en audio CD o en otros formatos alternativos, sin costo alguno, si lo necesita. Debemos proporcionarle 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 nuestro Centro de Llamadas.

Nuestro plan debe brindar a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para servicios de atención médica preventiva y de rutina para mujeres.

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

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 nuestro Centro de Llamadas al 787-620-2530 (Área Metropolitana), 1-866-627-8183 (libre de cargos), 1-866-627-8182 (usuarios de TTY); lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (del 1 de octubre al 31 de marzo) y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (del 1 de abril al 30 de septiembre). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

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

Your plan is required to ensure that all services, both clinical and non-clinical, are provided in a culturally

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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. This information is available for free in Spanish. We can also give you information in braille, in large print, audio CD 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 our Call Center.

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

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialists or finding a network specialist, please call to file a grievance with our Call Center at 787-620-2530 (Metro Area), 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 may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

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

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

Usted tiene derecho a programar citas y recibir servicios cubiertos de parte de los proveedores de la red del plan *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicha atención. 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 plazo de tiempo razonable, el Capítulo 9 le dice qué 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 y el control de cómo se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina “Notice of Privacy Practice” (Aviso sobre prácticas de privacidad), en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- 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 son permitidas o requeridas por la ley.
 - Se nos exige dar a conocer información de salud a agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos requiere 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 los estatutos y reglamentaciones federales. Por lo general, esto exige que no se comparta aquella información que lo identifica de manera única.

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

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

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a nuestro Centro de Llamadas.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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 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.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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 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)

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

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.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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 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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

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 nuestro Centro de Llamadas 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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

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 nuestro Centro de Llamadas. 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 Centro de Llamadas, 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, nuestro Centro de Llamadas 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),

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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 con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) o radicar una querrela 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 querrela 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 del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a nuestro Centro de Llamadas:

- **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 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.** Usted tiene derecho a obtener de nosotros 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 sus credenciales en sus oficinas (licencias, certificados y diplomas) y la aptitud 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 debe estar disponible a pedido. Comuníquese con el plan para más detalles.
 - Si el proveedor no cuenta con el certificado de cobertura por negligencia médica, él o ella lo debe informar y mostrar dicha información en un lugar destacado en su oficina.
- **Información acerca de su cobertura y las normas que debe seguir para usarla.** Los capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre los servicios médicos. Los capítulos 5 y 6 proporcionan información sobre la cobertura de los medicamentos con receta 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 no está restringida. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, lo que se conoce como apelación.

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

Tiene derecho a obtener toda la información completa de sus médicos y de otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicar 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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos acerca de qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos son los siguientes:

- **Saber acerca de todas sus opciones.** 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 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 retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. También tiene el derecho a dejar de tomar su medicamento. Desde luego que si rechaza el tratamiento o deja de tomar los medicamentos, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que 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 alguna vez 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 “**instrucciones anticipadas**”. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos, como el “**testamento vital**” y el “**poder de representación para la atención médica**” son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea utilizar una “instrucción anticipada” para dar a conocer sus instrucciones, esto es lo que debe hacer:

- **Obtener el formulario.** Si desea preparar instrucciones anticipadas, puede pedirle un formulario a su abogado o al asistente social o puede conseguirlo en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

cuenta que se trata de un documento legal. Usted debe considerar solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.

- **Entregarles copias a las personas pertinentes.** Usted debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que 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 también. Asegúrese de guardar una copia en casa.

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

- Si usted ingresa al hospital, se le preguntará si ha firmado un formulario de instrucciones anticipadas y si lo lleva con usted.
- Si no ha firmado un formulario de instrucciones anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde, es su elección si desea llenar un formulario de instrucciones anticipadas (inclusive si desea firmar uno estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no instrucciones anticipadas.

Requisitos de las instrucciones o directrices anticipadas en Puerto Rico:

Toda persona mayor de edad (21 años y más) capaz para todos fines legales, tiene el derecho a declarar previamente su voluntad sobre lo referente a su tratamiento médico. Según las disposiciones de la ley de Puerto Rico (Ley Núm. 160-2001). Una persona que desee dar sus instrucciones o directrices anticipadas debe preparar una declaración que cumpla con los siguientes requisitos:

- Debe estar escrita, firmada y juramentada ante un notario público.
- De forma alterna, el declarante puede hacer la declaración en presencia de un médico y dos testigos competentes, que no sean herederos del declarante y que no participen en el cuidado directo del paciente.
- Deberá constar en la declaración el carácter voluntario de las instrucciones o directrices.
- Debe indicar la fecha, hora y lugar donde se ejecutan las instrucciones o directrices

De igual forma, podrá expresar cualquier otra orden relativa a tu cuidado médico que será evaluada profesionalmente por los médicos encargados de su tratamiento. Podrá incluir la designación de una persona que tome decisiones por ti sobre la aceptación o rechazo de tratamiento en caso de que no puedas comunicarte por ti 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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

anteriormente.

¿Qué pasa si sus instrucciones no se siguen?

Si ha firmado instrucciones 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. Para más información, puede contactarlos llamando al 787-977-0909 y 1-800-981-0031, o visitando a www.opp.pr.gov.

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

Si tiene algún problema o inquietud o quejas y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 9 de este documento le indica lo que puede hacer. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o una queja, **estamos obligados a tratarlo con imparcialidad.**

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si siente que está siendo tratado injustamente o que sus derechos no son respetados?**Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

Si 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.

¿Se trata de algo diferente?

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:

- Puede llamar a nuestro Centro de Llamadas
- Puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP). Para obtener más información, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O bien, puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

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

- Puede llamar a nuestro Centro de Llamadas.
- Puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Assistance Program, SHIP). Para obtener más información, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.

- Puede comunicarse a **Medicare**.
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Your Medicare Rights & Protections” (Sus derechos y protecciones de Medicare). (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf.)
 - También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a nuestro Centro de Llamadas.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** 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 más detalles sobre sus servicios médicos.
 - Los Capítulos 5 y 6 dan más detalles sobre su cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.
- **Si, además de nuestro plan, tiene cobertura de otro seguro de salud u otra cobertura para medicamentos con receta, debe comunicárnoslo.** Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte el Capítulo 1.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan cada vez que obtenga su atención médica o medicamentos con receta de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica**
 - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y 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 los suplementos.
 - Si usted tiene preguntas, no dude en hacerlas y obtener una respuesta que pueda entender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Debe pagar las primas del plan.
- Debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
- Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o medicamento.
- Si le corresponde pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos con receta.
- Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando el monto adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio, tenemos que saberlo** para que mantengamos su registro de miembro actualizado y sepamos cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, usted no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- Si se muda, también es importante que lo notifique al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).

CAPÍTULO 9

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

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**SECCIÓN 1 Introducción****Sección 1.1 Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud**

Este capítulo explica dos tipos de procesos para el manejo de problemas e inquietudes:

- Para algunos tipos de problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**; también denominados reclamos.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

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

Sección 1.2 Acerca de los 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 y pueden ser difíciles de entender. Para simplificar las cosas, este capítulo:

- Usa palabras más simples en vez de utilizar ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo aparece “presentar una queja” en lugar de “interponer un reclamo”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización” o “determinación de cobertura” o “determinación de riesgo” y “Organización de revisión independiente” en lugar de “Entidad de revisión independiente”.
- También se evita al máximo el uso de abreviaturas.

No obstante, puede resultarle útil, y, a veces, es bastante importante, conocer los términos legales correctos. Saber qué términos emplear le permitirá comunicarse con mayor claridad y precisión cuando quiera obtener la ayuda o información adecuadas para usted. Para ayudarle a saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para el manejo de determinados tipos de situaciones.

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a reclamar. Por lo tanto, siempre debe dirigirse al servicio de atención al cliente para solicitar ayuda. Sin embargo, en algunas situaciones, también puede querer ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. A continuación se indican dos entidades que pueden ayudarle.

Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance

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

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 ayudarle a entender qué proceso debe utilizar para gestionar un problema que tenga. También pueden responder a sus preguntas, darle más información y ofrecerle orientación sobre lo que debe hacer.

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos. En la Sección 3 del Capítulo 2 de este folleto encontrará los números de teléfono y dirección del sitio web.

Medicare

También puede ponerse en contacto con Medicare para obtener ayuda. Para llamar a Medicare:

- Marque el 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- O visite el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).

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

Si tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes del capítulo que apliquen a su situación. La siguiente guía le será útil.

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

Esto incluye los problemas sobre si la atención médica (los artículos médicos, los servicios médicos y/o los medicamentos con receta de la Parte B) están cubiertos o no, la forma en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago de la atención médica.

Sí.

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

No.

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

DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**SECCIÓN 4 Guía de los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones****Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general**

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

Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

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 o medicamentos. Por ejemplo, su médico de la red del plan lo remite a un especialista médico que no está dentro de la red; esta remisión se considera una decisión de cobertura favorable a menos que su médico de la red del plan pueda demostrar que recibió un aviso estándar de denegación para el especialista médico, o la Evidencia de cobertura deja claro que el servicio referido no está cubierto bajo ninguna situación. Usted o su médico también puede comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura si su médico no tiene la certeza de si cubriremos un servicio médico en particular o se rehúsa a brindarle la atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si desea saber si cubriremos un servicio médico antes de que lo reciba, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura inicial por usted. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Tomamos una decisión de cobertura para usted cada vez que determinamos lo que cubriremos y cuánto pagaremos. En algunos casos, es posible que decidamos no cubrir un servicio o un medicamento o que estos ya no estén cubiertos por Medicare para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede apelar.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de recibir un servicio, y no se siente satisfecho con ella, usted puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. En determinadas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una apelación acelerada o “rápida” de una decisión de cobertura. Su apelación es manejada por revisores diferentes 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

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

normas correctamente. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si no desestimamos su caso pero rechazamos toda o parte de su apelación de Nivel 1, puede hacer una apelación de Nivel 2. La apelación de Nivel 2 la lleva a cabo una Organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros. (Las apelaciones por servicios médicos y medicamentos de la Parte B se enviarán automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2; no es necesario que haga nada. Para las apelaciones de medicamentos de la Parte D, si rechazamos toda o parte de su apelación, usted tendrá que solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se analizan con más detalle en la Sección 6 de este capítulo).

Si rechazamos total o parcialmente su apelación de Nivel 1 para atención médica, su apelación pasará automáticamente a una Apelación de nivel 2 realizada por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare requieren que nosotros enviemos su apelación de atención médica al Nivel 2 automáticamente no estamos completamente de acuerdo con su apelación del Nivel 1.
- Consulte la Sección 5.4 de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2.
- Para las apelaciones acerca de medicamentos de la Parte D, si rechazamos total o parcialmente su apelación, usted deberá solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se analizan con más detalle en la Sección 6 de este capítulo.

Si no está satisfecho con la decisión en la apelación de Nivel 2, quizá pueda continuar a través de niveles adicionales de apelación, en la (Sección 9 en este capítulo se explican los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

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

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

- **Puede llamar a nuestro Centro de Llamadas.**
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, deberá ser designado como su representante. Llame a nuestro Centro de Llamadas y pida el formulario “Nombramiento de representante”. (El formulario también está disponible en el

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

sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com.)

- Su médico puede solicitar en su nombre una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 para la atención médica o medicamentos con receta de la Parte B. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Para los medicamentos con receta 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 su apelación de Nivel 1 es denegada, su médico u otra persona autorizada a dar recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su “representante” para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si quiere que un amigo, pariente u otra persona sea su representante, llame a nuestro Centro de Llamadas y pida el formulario “Nombramiento de representante”. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.mcsclassicare.com.) El formulario le otorga a esa persona la autorización de actuar en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darle al plan una copia del formulario firmado.
 - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que la recibamos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), se desestimarán su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito explicando su derecho a solicitar a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o la apelación de una decisión.

Sección 4.3 ¿En qué sección de este capítulo se incluyen detalles de su situación?

Existen cuatro diferentes situaciones que suponen 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 5** de este capítulo: Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
- **Sección 6** de este capítulo: “Sus medicamentos con receta de la Parte D: cómo solicitar una decisión

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

de cobertura o presentar una apelación”.

- **Sección 7** de este capítulo: Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto.
- **Sección 8** de este capítulo: Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios*: atención de la salud a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF)).

Si no está seguro de qué sección debe estar usando, llame a nuestro Centro de Llamadas. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como el Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP).

SECCIÓN 5 Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura

Sección 5.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su atención

En esta sección se describen los beneficios que tiene en cuanto a atención médica. Estos beneficios se detallan en el Capítulo 4 de este documento: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)*. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de medicamento con receta de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos con receta 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 cinco situaciones siguientes:

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que el plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no autoriza la atención médica que desea brindarle su médico u otro proveedor médico, y usted cree que el plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica y cree que el plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud.

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

Presente una apelación. Sección 5.3

Nota: si la cobertura que se va a interrumpir es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF), debe leer las secciones 7 y 8 de este Capítulo. Hay normas especiales que aplican a estos tipos de atención.

Sección 5.2 Paso a paso: cómo solicitar una decisión de cobertura

Términos legales

Cuando una decisión de cobertura incluye su atención médica, se denomina **determinación de la organización**.

Una “decisión de cobertura rápida” se denomina una **determinación acelerada**.

Paso 1: decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Se toma una decisión de cobertura estándar usualmente dentro de un plazo de 14 días o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Se toma una decisión de cobertura rápida generalmente dentro de un plazo de 72 horas, para servicios médicos, o 24 horas para medicamentos de la parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, usted debe cumplir con dos requisitos:

- Podrá solicitar cobertura *solo* para artículos médicos y/o servicios (no podrá solicitar pagos por artículos y/o servicios que ya haya recibido).
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si el hecho de recurrir a los plazos estándares podría *afectarle 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 la decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
 - Explique que utilizaremos el plazo estándar.
 - Explique que, si su médico nos dice que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos proporcionarle una decisión de cobertura rápida.
 - Explique que 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 decisión de

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

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 o su médico o su representante pueden hacer esto. El Capítulo 2 tiene información de contacto.

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

Para las decisiones de cobertura estándar utilizamos los plazos estándares.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud de un artículo o servicio médico. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir su solicitud.

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar días adicionales para tomar la decisión, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Le damos respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 de este capítulo para recibir más información sobre quejas).

Para una decisión de cobertura rápida usamos un plazo de tiempo acelerado

Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas si está solicitando un artículo o servicio médico. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días**. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para recibir más información sobre quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración detallada por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

Paso 4: si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, usted puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, tiene derecho a pedir que reconsideremos esta decisión al solicitar una apelación. Esto significa solicitar de nuevo para obtener la cobertura de atención médica que quiere.

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

Si decide apelar, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales

Una apelación al plan acerca de una decisión de cobertura sobre atención médica se denomina **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se conoce como **reconsideración acelerada**.

Paso 1: decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación rápida”.

Una “apelación estándar” se lleva a cabo, por lo regular, en un plazo de 30 días o 7 días para medicamentos de la Parte B. Una “apelación acelerada” se lleva a cabo, por lo regular, en un plazo de 72 horas.

- Si está apelando la decisión que hemos tomado sobre la cobertura por la atención que aún no ha recibido, usted y/o su médico necesitará una “apelación rápida”. Si su médico nos indica que su salud requiere de una “apelación rápida”, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una “apelación acelerada” son los mismos que para obtener una “decisión de cobertura rápida” como se indica en la Sección 5.2 de este capítulo.

Paso 2: solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida

- **Si solicita una apelación estándar, realice su apelación enviando una solicitud por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El Capítulo 2 incluye la información de contacto.
- **Si está solicitando una apelación rápida, puede hacerlo por escrito o puede llamarnos.** El Capítulo 2 incluye la información de contacto.
- **Debe hacer su solicitud de apelación en el plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y 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 por haber perdido el plazo límite: una enfermedad muy grave le impidió contactarnos o le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información de su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar más información que respalde su apelación.** Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

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

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos otra revisión cuidadosa de toda la

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

información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.

- Si es necesario, es posible que nos comuniquemos con usted o su médico para recopilar más información.

Plazos para una apelación “apelación rápida”

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle na respuesta **en un plazo de 72 horas después de que hayamos recibido su apelación**. Le daremos una respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
 - Sin embargo; si solicita más tiempo, o si necesitamos más información que le pudiera beneficiar, es posible que **nos tome hasta más de 14 días calendario** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si su solicitud se trata de un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 72 horas (o al final del plazo de tiempo extendido, si es que tomamos días adicionales), se nos exige que enviemos automáticamente su solicitud al proceso de apelaciones de Nivel 2, en donde la revisará una Organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **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 una organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La Organización de revisión independiente le notificará por escrito cuándo reciban su apelación.

Plazos para una apelación “estándar”

- Para apelaciones estándar, debemos darle respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de que recibamos su apelación. Si su solicitud es sobre un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que aún no ha recibido, le daremos respuesta en un **plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le daremos una respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
 - Sin embargo; si solicita más tiempo, o si necesitamos más información que le pudiera beneficiar, es posible que **nos tome hasta más de 14 días calendario** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si su solicitud se trata de un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si usted considera que *no* debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. Cuando presenta una queja rápida, le daremos respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre quejas).

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

- Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo convenido (o al final del plazo de tiempo extendido), se nos exige que enviemos automáticamente su solicitud al proceso de apelaciones de Nivel 2, en donde la revisará una Organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura en un plazo de 30 días calendario si su solicitud es para un artículo o servicio médico, o en **un plazo de 7 días** si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, enviaremos su solicitud automáticamente a la Organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 Paso a paso: cómo se realiza una apelación de Nivel 2

Término Legal

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces se la denomina **IRE** (del inglés Independent Review Entity).

La **Organización de revisión independiente** es una organización independiente que contrata **Medicare**. Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: la Organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su “archivo de caso”. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su archivo de caso**. Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la Organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.
- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.

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

- Para la “apelación rápida”, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, 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 está solicitando un medicamento con receta de la

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

Parte B de Medicare.

Si se le concedió una “apelación estándar” en el Nivel 1, también se le concederá una “apelación estándar” en el Nivel 2

- Para la “apelación estándar”, si está solicitando un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 30 días calendario** de haber recibido su apelación. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, 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 está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

Paso 2: la Organización de revisión independiente le da su respuesta.

La Organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica en el plazo de 72 horas o proporcionar el servicio en el plazo de 14 días calendario de recibida la decisión de la organización de revisión para las solicitudes estándares. Para solicitudes expeditas, tenemos 72 horas a partir de la fecha en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de medicamentos con receta de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento con receta de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de recibida la decisión de la organización de revisión para las **solicitudes estándares**. Para **solicitudes expeditas** tenemos **24 horas** a partir de la fecha en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión.
- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros 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”). En este caso, la Organización de revisión independiente le enviará una carta:
 - Explicando su decisión.
 - Notificando sobre el 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 reciba de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe cumplir para continuar con el proceso de apelación.
 - Informarle cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Capítulo 9 Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Paso 3: si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.**

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si desea ir a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 5.5 ¿Qué sucede si nos está pidiendo que le paguemos nuestra parte de una factura que ha recibido por concepto de atención médica?

En el Capítulo 7, se describen las situaciones en las cuales es posible que deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que le envió un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

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

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que pagó está cubierta. También comprobaremos si ha seguido todas las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** si la atención médica por la que pagó tiene cobertura y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo de su atención médica en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. O, si aún no ha pagado por los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informamos que no pagaremos por los servicios y las razones.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelación que se describe en la Sección 5.3. Para presentar una apelación para el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Tenemos que darle nuestra respuesta en el plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que ya ha recibido y pagado usted mismo, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la Organización de revisión independiente revoca nuestra decisión de rechazar el pago, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el

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

pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Medicamentos con receta de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos un medicamento de la Parte D

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos con receta. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre en qué consiste una indicación médicamente aceptada). Para más detalles sobre los medicamentos de la Parte D, normas, restricciones y costos, consulte los Capítulos 5 y 6. **En esta sección se tratan solamente sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de “medicamento” en el resto de esta sección en lugar de repetir cada vez las expresiones “medicamento con receta cubierto para pacientes externos” o “medicamento de la Parte D”. También utilizamos 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 las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su medicamento no se puede dispensar según aparece en la receta, la farmacia le dará un aviso por escrito explicando cómo ponerse en contacto con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones y apelaciones de cobertura de la Parte D

Término Legal
Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una determinación de cobertura .

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre la cantidad que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no figura en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Pedirnos que no apliquemos una restricción a la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener). **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar pagar un monto de costo compartido más bajo por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicitar una decisión de cobertura.**

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

Sección 6.4

- Pagar por un medicamento con receta que ya ha comprado. **Pedirnos un reembolso. Sección 6.4**

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

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

Sección 6.2 ¿Qué es una excepción?

Términos legales

Pedir cobertura para un medicamento que no está en la "Lista de medicamentos" se denomina, en ocasiones, solicitar una **excepción al Formulario**.

Pedir la eliminación de una restricción de cobertura de un medicamento se denomina, en ocasiones, solicitar una **excepción al Formulario**.

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido se denomina, en ocasiones, solicitar 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 tomemos en cuenta su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son tres ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden pedirnos que hagamos:

- Cubrir un medicamento de la Parte D para usted que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos hacer una excepción y cubrimos un medicamento que no figura en la "Lista de medicamentos", deberá pagar el costo compartido que se aplique a medicamentos en el nivel cinco (5) – medicamentos especializados. No puede solicitar que hagamos una excepción respecto al monto de costo compartido que usted debe pagar por el medicamento.
- Eliminar una restricción de nuestra cobertura para un medicamento cubierto.** Capítulo 5 describe las normas o restricciones a determinados medicamentos que figuran en nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede pedirnos una excepción en la cantidad de copago o coseguro que le pediremos que pague por el medicamento.
- Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido inferior.** Todos los medicamentos de nuestra "Lista de medicamentos" se encuentran en uno de los seis (6) niveles de costo compartido. En general, cuanto más bajo sea el nivel de costo compartido, menor será el monto que le corresponda pagar del costo del medicamento.
 - Si nuestra lista de medicamentos contiene medicamento(s) alternativo(s) para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costo compartido más bajo que el de su medicamento, puede

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

pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al (los) medicamento(s) alternativo(s).

- Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos su medicamento a un costo compartido más bajo. Esto sería al nivel más bajo que contenga alternativas de productos biológicos para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas de marca para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas genéricas o de marca para tratar su afección.
- No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido para ningún medicamento en el Nivel 5 - Medicamentos especializados.
- Si aprobamos su solicitud para una excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones**Su médico debe explicarnos las razones médicas**

Su médico o la persona autorizada a dar recetas deben darnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o de la persona autorizada a dar recetas cuando pida la excepción.

Generalmente, la Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo da el mismo resultado que el medicamento que está solicitando y no produce más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general no aprobaremos su solicitud de una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, en general, *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, a menos que todos los medicamentos alternativos del nivel de costo compartido más bajo no funcionen igual para usted o exista la posibilidad de que le causen un efecto adverso o daño.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año del plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud de una excepción, puede pedir una revisión de nuestra decisión mediante la presentación de una apelación.

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

Sección 6.4 Paso a paso: cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Término Legal

Una decisión de cobertura rápida se denomina una **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 recibida la declaración de su médico. Las “**decisiones de cobertura rápida**” se toman en un plazo de **24 horas** después de recibida la declaración de su médico.

Si su salud lo requiere, solicítenos una “decisión de cobertura rápida”. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:

- Debe estar preguntando por 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 indican que su salud requiere una “decisión de cobertura rápida”, tomaremos 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:
 - Explica que utilizaremos los plazos estándar.
 - Explica que si su médico u otra persona que receta solicita la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una.
 - Le informa cómo puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Responderemos a su reclamación en un plazo máximo de 24 horas a partir de su recepción.

Paso 2: Solicite una "decisión de cobertura estándar" o una "decisión de cobertura

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

rápida".

Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisión de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluidas las solicitudes enviadas en el Formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) o en nuestro formulario del plan, los cuales están disponibles en nuestro sitio web. El Capítulo 2 incluye la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamo denegado se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona que prescribe) o su representante pueden hacerlo. También pedirle a un abogado que actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo explica cómo puede dar permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si está solicitando una excepción, proporcione la "declaración de respaldo",** que es la razón médica de la excepción. Su médico u otra persona que receta puede enviarnos el estado de cuenta por fax o correo. O su médico u otra persona que receta puede informarnos por teléfono y hacer un seguimiento por fax o correo postal, si es necesario.

Paso 3: Nosotros consideramos su solicitud y le damos respuesta.***Plazos para una decisión de cobertura "rápida"***

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 24 horas** después de recibida su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de recibida 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 proporcionar en un plazo de 24 horas después de recibida 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 y cómo puede apelar nuestra decisión.

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

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibida su solicitud.

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

- En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida 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 proporcionar **en un plazo de 72 horas** después de recibida 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 y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una “decisión de cobertura estándar” sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido 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 parte o a la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos 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.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto implica volver a solicitar la cobertura de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasará al Nivel 1 del proceso de apelación.

Sección 6.5 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1

Término Legal
Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama redeterminación .
Una apelación rápida también se denomina redeterminación acelerada .

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

Paso 1: decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación rápida”.

Una “apelación estándar” suele solicitarse en un plazo de 7 días. Una “apelación rápida” suele solicitarse en un plazo de 72 horas. Si su salud lo exige, solicite una “apelación rápida”

- Si va a apelar una decisión que hemos tomado sobre 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” en la Sección 6.4 del Capítulo 9 de este capítulo.

Paso 2: usted, su representante, su médico o la persona autorizada a dar recetas deben ponerse en contacto con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una “apelación rápida”.

- **Para las apelaciones estándar, presente una solicitud por escrito**, o llámenos. En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Para las apelaciones rápidas, presente su apelación por escrito o llámenos al 787-620-2530 (Metro Area), 1-866-627-8183 (TTY 1-866-627-8182). Las llamadas a este número son gratuitas.** En el Capítulo 2 encontrará la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluida una solicitud enviada en el formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo de CMS disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe hacer su solicitud de apelación en el plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud sobre la decisión de cobertura. Si se vence esta fecha límite y tiene una buena razón para haberla dejado vencer, explique el motivo por el cual su apelación se retrasó al momento de solicitar la apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada por haber perdido el plazo límite: una enfermedad muy grave le impidió contactarnos o le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de la información sobre su apelación y agregar más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación. Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

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

- Cuando revisamos su apelación, hacemos otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con su médico o la persona autorizada a dar recetas para obtener más información.

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

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 una respuesta más rápido si su salud así lo requiere.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos 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 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” por un medicamento que aún no ha recibido

- Para apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud así lo exige.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero no más de los **7 días calendario** después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explica por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una “apelación estándar” para el reembolso por un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión dentro de ese plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de 30 días calendario después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos 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. También le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

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

Paso 4: si rechazamos su apelación, usted decidirá si quiere continuar con el procedimiento de apelaciones y presentar otra apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se enviará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término Legal

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente**. A veces se la denomina **IRE** (del inglés Independent Review Entity).

La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare. Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, su 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 del Nivel 1, el aviso escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación del Nivel 2** ante la Organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación de "en riesgo" según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamo a la IRE.
- Le enviaremos a esta organización la información que tenemos sobre su apelación. A esta información se la denomina su "archivo de caso". **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso.** Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la Organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.

Paso 2: La Organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente 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 acepta concederle una "apelación rápida", la organización de revisión

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

debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** de haber recibido su apelación.

Plazos para una “apelación estándar”

- Si presenta una apelación estándar en el Nivel 2, la organización de revisión debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es por un medicamento que aún no ha recibido. Si solicita que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.

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

Para “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 **en un plazo de 24 horas** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.

Para “apelaciones estándar”:

- 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 **en un plazo de 72 horas** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.
- Si la Organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de una solicitud de reembolso del costo de un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.

¿Qué sucede si la Organización de revisión rechaza su apelación?

Si la organización rechaza **parte o toda** su apelación, eso implica que la organización está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

- Explicando su decisión.
- Notificando sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para el medicamento que está solicitando cumple una cantidad mínima. 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.
- Indicando el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

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

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación).
- Si quiere avanzar a la apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto

Cuando se lo ingresa en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. También 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 7.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos

Dentro de los dos días de ser admitido en el hospital, se le dará un aviso por escrito llamado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos (An Important Message from Medicare about Your Rights)*. 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 asistente social, una enfermera), pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a nuestro Centro de Llamadas o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga. Se le explica:

- 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.

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

- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** del alta hospitalaria si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha de su alta para que su atención hospitalaria esté cubierta más tiempo.

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre.
- Firmar el aviso solo demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le informa sobre su fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha del alta.

3. Guarde la copia del aviso para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de dos días antes del día en que deje el hospital, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a nuestro Centro de Llamadas o 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. También puede verlo en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.

Sección 7.2 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital

Si desea pedir que los servicios hospitalarios para pacientes internados estén cubiertos por nosotros durante un tiempo más prolongado, tendrá que usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a nuestro Centro de Llamadas. O, llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted.

La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a los que les paga el gobierno federal para que verifique y ayude a mejorar la calidad de la atención que se les

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

brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de su estado y pida un revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿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 que se vaya del hospital y **no después de la medianoche del día del alta**.
 - **Si usted cumple con este plazo**, se lo autorizará a 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** y decide quedarse en el hospital después de la fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos* correspondientes a la atención hospitalaria que reciba después de la fecha prevista del alta.
- Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, y todavía desea apelar, debe presentar la apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 7.4.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Al mediodía del día después de que nos contactemos, le daremos un **Aviso detallado de alta**. Este aviso le brinda la fecha de alta planificada y explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto (médicamente apropiado) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del **Aviso detallado de alta** llamando a nuestro Centro de Llamadas o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede ver un aviso de muestra en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

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 creen que debería continuar la cobertura de los

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

servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.

- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hemos dado.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores le informen a nuestro plan sobre su apelación, recibirá un aviso por escrito en el que se le indicará su fecha prevista del alta. Este aviso también explica en detalle 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 *acepta* la apelación, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, significa que 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 *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que usted 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 prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta 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 que tomaron en su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad

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

rechaza su apelación de Nivel 2, deberá pagar el costo total de la hospitalización con posterioridad a la fecha prevista del alta.

Paso 1: usted se comunica 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: los revisores decidirán, en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, sobre su apelación y le informarán su decisión.***Si la organización de revisión la acepta:***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos 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 necesario.**
- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1. Esto se llama *confirmar la decisión*.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si 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 tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta un total de cinco niveles de apelación). Si decide presentar una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacer esto se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de su decisión de apelación de Nivel 2.

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

- En el Nivel 3, un juez administrativo o árbitro revisa su apelación. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 7.4 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital?

Término Legal

A la revisión rápida (o apelación rápida) también se la denomina **apelación acelerada**.

Puede presentar una apelación ante nosotros

Como se explica anteriormente debe actuar rápidamente para iniciar su apelación de Nivel 1 del alta del hospital. Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, hay otra forma de presentar su apelación.

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

Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa*

Paso 1: comuníquese con nosotros y pídanos una “revisión rápida”.

- **Pida una “revisión rápida”.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares”. Para ponerse en contacto con nosotros, consulte el Capítulo 2.

Paso 2: hacemos una “revisión rápida” de su fecha prevista del alta y verificamos si es médicamente apropiada.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Comprobamos si su fecha prevista del alta fue médicamente apropiada. Comprobaremos si la decisión sobre cuándo debería dejar el hospital fue justa y seguía todas las normas.

Paso 3: le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de que usted pida una “revisión rápida”.

- **Si aceptamos su apelación,** significa que hemos aceptado que sigue necesitando estar en el hospital después de la fecha del alta. Seguiremos proporcionándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios. También significa que hemos aceptado reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida,** estamos diciendo que su fecha prevista del alta era médicamente adecuada. Nuestra cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes internados finaliza el día en que dijimos que finalizaría la cobertura.

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

- Si permaneció en el hospital *después* de su fecha prevista del alta, entonces **es posible que tenga que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que recibió después de la fecha prevista del alta.

Paso 4: si **rechazamos** su apelación, su caso se enviará **automáticamente** al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

Paso a paso: proceso de apelación de Nivel 2 *alternativa*

Término Legal
El nombre formal para la organización de revisión independiente es Entidad de revisión independiente . A veces se la denomina IRE (del inglés Independent Review Entity).

La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare. Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: enviaremos su caso automáticamente a la Organización de revisión independiente.

- Estamos obligados a enviar la información para su apelación de Nivel 2 ante la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros plazos, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: la Organización de revisión independiente hace una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.

- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación del alta del hospital.
- Si esta organización **acepta** su apelación, debemos reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde la fecha prevista del alta. Debemos seguir brindando cobertura para sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante el tiempo que sean médicamente necesarios. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si corresponden limitaciones de cobertura, estas podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- Si esta organización **rechaza** su apelación, significa que están de acuerdo con nosotros en que la fecha prevista del alta era médicamente apropiada.
 - El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le indicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3 con el proceso de revisión, que la maneja un juez administrativo o árbitro.

Paso 3: si la Organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede

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

elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted decide si desea aceptar su decisión o ir a una apelación de Nivel 3.
- La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto

Sección 8.1 Esta sección trata solo acerca de tres servicios: Servicios de atención de la salud a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada y en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF)

Cuando está recibiendo **servicios cubiertos de atención de la salud a domicilio, atención de enfermería especializada, o atención de rehabilitación en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar de 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 8.2 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura

Término Legal

El **Aviso de no cobertura de Medicare** le indica cómo puede solicitar una **apelación acelerada**. Solicitar una apelación acelerada es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

1. **Recibirá un aviso por escrito**, al menos, dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. En el aviso por escrito se le indica:
 - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.

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

- Cómo solicitar una *apelación acelerada* para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un periodo más prolongado.
2. Se le pedirá que usted o alguien que actúe en su nombre firme el aviso por escrito para **demostrar que lo recibió**. Firmar el aviso solo indica que ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con el plan de que es momento de dejar de recibir la atención.

Sección 8.3 Paso a paso: 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 en cualquier momento, llame a nuestro Centro de Llamadas.** O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Decide si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted.

La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos de la salud a los que les paga el gobierno federal para que verifique y ayude a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: haga su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y pida una apelación acelerada. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (Notificación de no cobertura de Medicare) 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.

Actué rápido:

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad **antes del mediodía del día anterior a la fecha efectiva** que aparece en la Notificación de Medicare de No-Cobertura (Notice of Medicare Non-Coverage, NOMNC).

Su plazo para comunicarse con esta organización.

- Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad y todavía

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

quiere presentar una apelación, debe hacerlo directamente ante nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar una apelación, consulte la Sección 8.5.

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

Término Legal
Explicación detallada de no cobertura. Aviso que ofrece los 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 creen que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le ha dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informan sobre su apelación, usted también recibirá un **explicación detallada de no cobertura** donde se explican las razones por las cuales queremos finalizar 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 su apelación?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, 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, **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 del Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención

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

después de que haya finalizado la cobertura, puede presentar otra apelación de Nivel 2.

Sección 8.4 Paso a paso: 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 que tomaron en 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 (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: usted se comunica con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **dentro de un plazo de 60 días** después de que la Organización para la mejora de la calidad *rechaza* 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.

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: los revisores decidirán, en un plazo de 14 días después de recibir su solicitud de apelación, sobre su apelación y le informarán su decisión.***¿Qué sucede si la organización de revisión acepta su apelación?***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido 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.
- Debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos respecto de su apelación de Nivel 1 y no la cambiarán.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez administrativo o árbitro.

Paso 4: si la rechaza, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco

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

niveles de apelación. Si desea continuar con su apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.

- La apelación de Nivel 3 está lo maneja un juez administrativo o árbitro. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8.5 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?

Puede presentar una apelación ante nosotros

Como se explica anteriormente, debe actuar rápido para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad y comenzar su primera apelación (en un día o dos, como máximo). Si se vence el plazo para comunicarse con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación. Si usa esta otra forma de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa*

Término Legal
A la revisión rápida (o apelación rápida) también se la denomina apelación acelerada .

Paso 1: comuníquese con nosotros y pídanos una “revisión rápida”.

- Pídanos una “revisión rápida”.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares”. El Capítulo 2 tiene información de contacto.

Paso 2: hacemos una “revisión rápida” de la decisión que tomamos sobre dejar de cubrir sus servicios.

- Durante esta revisión, volvemos a revisar toda la información sobre su caso. Comprobamos si seguimos todas las normas cuando establecimos la fecha para finalizar la cobertura del plan de los servicios que estaba recibiendo.

Paso 3: le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de pedir una “revisión rápida”.

- Si aceptamos su apelación,** significa que hemos aceptado que necesita esos servicios durante más tiempo y seguiremos brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios. También significa que hemos aceptado reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- Si rechazamos su apelación,** su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos y no

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

pagaremos ninguna parte de los costos después de esa fecha.

- Si continuó 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 dijimos que terminaría su cobertura, **deberá pagar el costo total** de esta atención.

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

Término Legal
El nombre formal para la organización de revisión independiente es Entidad de revisión independiente . A veces se le denomina IRE (del inglés Independent Review Entity).

Paso a paso: proceso de apelación de Nivel 2 *alternativa*

Durante la apelación de Nivel 2, la **Organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos al rechazar su “apelación rápida”. Esta organización determina si la decisión que tomamos debe ser cambiada. **La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una empresa que elige Medicare para ser la Organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: enviaremos su caso automáticamente a la Organización de revisión independiente.

- Estamos obligados a enviar la información para su apelación de Nivel 2 ante la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: la Organización de revisión independiente hace una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.

- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización acepta su apelación**, entonces 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. También debemos seguir cubriendo la atención mientras sea médicamente necesaria. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si corresponden limitaciones de cobertura, estas podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.

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

- Si esta organización **rechaza su apelación**, significa que están de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan en su primera apelación y que no la cambiarán.
- En el aviso que reciba de la Organización de revisión independiente, se le explicará por escrito qué puede hacer para continuar con una apelación de Nivel 3.

Paso 3: si la Organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- En el Nivel 3, su apelación es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 9.1 Solicitudes de Niveles 3, 4 y 5 para apelaciones de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas apelaciones 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 por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 explicará qué debe hacer para pedir 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. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3	Un juez administrativo 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 tomada en el 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 la decisión, debemos autorizar o proporcionarle el servicio 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

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

con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el servicio en cuestión.

- **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. En el aviso que reciba se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4	El Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma 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 el servicio 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 qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5	Un juez del Tribunal Federal de Primera Instancia revisará su apelación.
-----------------------------	--

- Un juez revisará toda la información y decidirá si se acepta o no su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el Tribunal Federal de Primera Instancia.

Sección 9.2 Solicitudes para apelaciones de Nivel 3, 4, y 5 de medicamentos de la Parte D

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

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

Si el valor del medicamento sobre el que ha apelado cumple con un monto en dólares determinado, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que 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. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3	Un Juez administrativo o un árbitro 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 árbitro **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la resolución.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para apelaciones de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4	El Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.
-----------------------------	--

- **Si 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, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la resolución.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud para revisar la apelación, el aviso que reciba le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5	Un juez del Tribunal Federal de Primera Instancia revisará su apelación.
-----------------------------	---

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

- Un juez revisará toda la información y decidirá si se acepta o no su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Primera Instancia.

PRESENTAR QUEJAS

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. 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	• ¿Cree que alguien no respetó el derecho a su 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 nuestro Centro de Llamadas? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O por nuestro Centro de Llamadas u otro personal de nuestro plan? ○ Entre los ejemplos, se incluye esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera, en la sala 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?

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

Queja	Ejemplo
Información que obtiene de nosotros	• ¿No le dimos un aviso requerido? • ¿La información por escrito que le hemos dado es difícil de comprender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con lo oportuno de nuestras medidas relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones)	Si ya nos ha pedido una decisión de cobertura o presentado una apelación y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos: • Si ha pedido que le demos una “decisión de cobertura rápida” o una “apelación rápida”, y le hemos dicho que no lo haremos, puede presentar una queja. • Si cree que no estamos cumpliendo los plazos para darle una decisión de cobertura o la respuesta a una apelación que ha presentado, puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos de cobertura o reembolso de ciertos servicios médicos o medicamentos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja

Términos Legales
• A una queja también se le denomina reclamo. • Otro término para presentar una queja es interponer un reclamo. • Otra forma de decir usar el proceso para quejas es usar el proceso para interponer un reclamo. • A una queja rápida también se le denomina reclamo acelerado.

Sección 10.3 Paso a paso: presentación de una queja

Paso 1: comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.

- Habitualmente, el primer paso consiste en llamar a nuestro Centro de Llamadas. Si debe hacer algo más, nuestro Centro de Llamadas se lo indicará.

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

- **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.
 - Usted debe presentar su querella no más tarde de 60 días calendarios después del incidente que precipita el agravio y nosotros 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, se le notificará por escrito.
 - Usted tiene el derecho de presentar una queja expedita (rápida) si extendemos el periodo para realizar una determinación de cubierta. Usted puede también presentar una queja expedita si rechazamos concederle una solicitud de determinación expedita de cubierta o apelación. Cuando usted solicita una queja expedita, le daremos una respuesta dentro de 24 horas. Usted puede llamarnos si desea presentar una queja 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 la Corte o de acuerdo con las leyes estatales, llame a nuestro Centro de Llamadas 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.
- La queja debe presentarse dentro de los 60 días calendario 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 se rechazó 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.**

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

- **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, nuestra respuesta incluirá nuestras razones para esta contestación.

Sección 10.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, también tiene dos opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente con la Organización para la mejora de la calidad.** La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los cuales el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 tiene la información de contacto.

O

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

Sección 10.5 También puede informarle a Medicare acerca de su queja

Puede presentar una queja sobre MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10

*Cancelación de su membresía en el
plan*

SECCIÓN 1 Introducción a cómo cancelar su membresía en nuestro plan

Cancelar su membresía en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) puede hacerse de forma **voluntaria** (cuando lo decide usted) o **involuntaria** (cuando no es usted quien lo decide):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las secciones 2 y 3 brindan información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que podemos cancelar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionando su atención médica y los medicamentos con receta y seguirá pagando la parte que le corresponde de los costos hasta que finalice su membresía.

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

Sección 2.1	Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción anual
--------------------	--

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción anual** (también conocido como el “Período de inscripción abierta anual”). Este es el momento en el que debe revisar su cobertura de salud y medicamentos y tomar una decisión sobre la cobertura para el próximo año.

- **El Período de inscripción anual** es desde el **1 de octubre hasta el 31 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos con receta.
 - 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, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

Nota: si cancela su inscripción en un plan de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare. Si decide no afiliarse a su plan grupal, pueden que apliquen algunas reglas de elegibilidad en el futuro. Por ejemplo, usted podría dejar de recibir la aportación patronal para su cubierta de salud y/o no podría afiliarse al plan nuevamente. Comuníquese con su empleador, sindicato o administrador de beneficios.

- **Su membresía se cancelará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, los miembros de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante el Período de inscripción especial si alguna de las siguientes situaciones aplica a usted. Estos son solo ejemplos, para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- Si es elegible para “Ayuda adicional” para pagar sus medicamentos con receta de Medicare.
- Si rompemos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (Long Term Care, LTC).

Nota: si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, quizás no pueda cambiarse de plan. La sección 10 del capítulo 5 le proporciona más detalles sobre los programas de administración de medicamentos.

Los períodos de inscripción varían según cada caso.

Para saber si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare 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. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura de medicamentos con receta.
- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
- *O bien*, Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.

Nota: si cancela su inscripción en un plan de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más tarde.

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

Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta: si se pasa a Medicare Original y no se inscribe en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

automática.

Sección 2.3 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?

Si tiene alguna pregunta sobre cómo finalizar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a nuestro Centro de Llamadas.**
- Puede encontrar la información en el manual *Medicare & You 2024 (Medicare y Usted) de 2024*.
- Comuníquese con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

La siguiente tabla explica cómo debe 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura en el nuevo plan.
• Medicare Original <i>con</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare. • Su inscripción en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura en el nuevo plan.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Medicare Original <i>sin</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.	Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción . Si necesita más información sobre cómo hacer esto, comuníquese con nuestro Centro de Llamadas. - También puede comunicarse con Medicare, llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana y solicitar que le cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. - Su inscripción en MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) se cancelará cuando comience su cobertura en Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos cubiertos a través de nuestro plan

Hasta que se cancele su membresía, y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus artículos médicos, atención y sus medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.
- Continúe usando las farmacias de nuestra red o pedido por correo para obtener sus medicamentos con receta.
- 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 ELA Enlace Acero (HMO-POS) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) debe cancelar su membresía en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses. No obstante, ofrecemos un programa para visitantes/viajeros en Estados Unidos (fuera del área de servicio de Puerto Rico) como beneficio suplementario, que le permitirá mantenerse inscrito en nuestro plan cuando se encuentre fuera de nuestra área de servicio durante un período de hasta 12 meses. Si usted está en el área para visitantes/viajeros, puede permanecer inscrito en nuestro plan durante un período de hasta 12 meses. Si no regresa al área de servicio del plan dentro de esos 12 meses, será dado de baja del plan.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, deberá llamar a nuestro Centro de Llamadas para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja está en el área de nuestro plan.
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no está legalmente presente en los Estados Unidos.
- Si miente o encubre información sobre otro seguro que tenga que le ofrece cobertura para medicamentos con receta.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permanentemente se comporta de una forma que es perturbadora y nos dificulta la tarea de brindarles atención médica a usted y a otros miembros del plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de 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 no paga las primas del plan durante 90 días calendario.
 - Debemos avisarle por escrito que tiene 90 días calendario para pagar la prima del plan antes de que cancelemos su membresía.
- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en el plan y usted perderá la cobertura para medicamentos con receta.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía puede llamar a nuestro Centro de Llamadas.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

Sección 5.2 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud

MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS) 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), las 24 horas, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. Además, tenemos que explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de Cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas 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, género, edad, orientación sexual, 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 de 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 imparcial, 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 Centro de Llamadas. Si usted tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Centro de Llamadas puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los CMS en el Título 42, Secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), como una organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de los 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 para informar al público sobre los requisitos de accesibilidad y no discriminación

MCS Advantage, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MCS Advantage, Inc. no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

MCS Advantage, Inc.:

- 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).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el español, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con nuestra Unidad de Querellas y Apelaciones.

Si considera que MCS Advantage, Inc. 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 al siguiente: Unidad de Querellas y Apelaciones; MCS Advantage, Inc.; P.O. Box 195429, San Juan, PR, 00919-5429; 787-620-2530 (Área Metropolitana), 1-866-627-8183 (libre de cargos); 1-866-627-8182 (usuarios de TTY); 787-620-7765 (fax). Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal o fax. Si necesita ayuda para hacerlo, nuestra Unidad de Querellas y Apelaciones 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 bien, 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 www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

SECCIÓN 5 Protecciones al reportar sospecha de fraude, abuso y/o despilfarro

Según las reglas de nuestro plan, usted tiene derecho a mantenerse libre de toda restricción o reclusión

Capítulo 11 Avisos legales

física que pudiera ser usada como medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia. Usted tiene el derecho de no ser olvidado, intimidado, abusado física o verbalmente, maltratado o explotado. Usted también tiene derecho a ser tratado con consideración, respeto y con pleno reconocimiento de su dignidad, privacidad e individualidad.

No podemos negarle servicios ni castigarle por ejercer sus derechos. El ejercicio de sus derechos no afectará negativamente la manera en que MCS Classicare y sus proveedores o CMS proporciona o dispone la prestación de servicios para usted.

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 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. La sospecha de fraude, despilfarro y/o abuso puede ser cualquier servicio facturado a MCS y/o a usted por un proveedor y que no fue recibido, entre cualquier otro esquema que se considere sospechoso.

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).

CAPÍTULO 12

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Administrador de beneficios de medicamentos con receta: una entidad que brinda servicios de administración de beneficios de farmacia, incluidos los contratos con una red de farmacias, la determinación de niveles de pago para las farmacias de la red, la negociación de acuerdos de descuentos, el desarrollo y la administración de listas de medicamentos, listas de medicamentos preferidos y programas de autorización previa, el mantenimiento de programas de cumplimiento del paciente, la realización de una revisión de uso y el funcionamiento de los programas de manejo de enfermedades. Muchos administradores de beneficios de medicamentos con receta (*Prescription Drug Benefit Manager*, PBM) pueden dirigir farmacias que aceptan pedidos por correo o tienen acuerdos para incluir la disponibilidad de recetas a través de farmacias con pedidos por correo.

Apelación: Una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle una solicitud de cobertura de servicios de atención médica o medicamentos con receta o del pago de servicios o medicamentos que usted ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender los servicios que está recibiendo.

Área de servicio: área geográfica donde debe residir para poder inscribirse a determinado plan de salud. Para los planes que limitan a los médicos y a los hospitales que puede usar, generalmente también es el área donde puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). Este plan debe cancelar su inscripción si se muda de manera permanente fuera del área de servicio del plan.

Atención de emergencia: servicios cubiertos que: 1) brinda un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección de emergencia.

Autorización previa: autorización por adelantado para obtener servicios o ciertos medicamentos. En la Tabla de beneficios del Capítulo 4 se indican los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Formulario.

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 o estatal que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro. Este programa no está disponible en Puerto Rico.

Biosimilar: un medicamento recetado que se considera muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares generalmente funcionan tan bien y son tan seguros como el producto biológico original; sin embargo, los biosimilares generalmente requieren una nueva receta para sustituir el producto biológico original. Los biosimilares intercambiables han cumplido requisitos adicionales que les permiten sustituir el producto biológico original en la farmacia sin una nueva receta, sujeto a las leyes estatales.

Cancelar o cancelación de la inscripción: es el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Cantidad aprobada o Cargo aprobado – Es la cantidad facturada por los proveedores y aprobada por Medicare. Medicare paga el 80% de la cantidad aprobada en la mayoría de los gastos cubiertos en la Parte B de Medicare Original. El beneficiario es responsable de pagar el 20% restante. Por favor, refiérase a la

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Tabla de beneficios en el Capítulo 4 para información específica sobre cuánto usted debe pagar de la cantidad aprobada en la opción Punto de Servicio (POS, por sus siglas en inglés). Esto significa que a los proveedores no se les permite facturar una cantidad mayor de la que Medicare ha aprobado facturar por esos servicios.

Cargo máximo: Es la cantidad máxima que se le permite a nuestro plan pagar por cada procedimiento o servicio, y que está sujeta a los cargos aprobados de Medicare.

Centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF): servicios de atención de enfermería especializada o rehabilitación especializada brindados todos los días 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 matriculado o un médico.

Centro de Llamadas – Un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas y apelaciones.

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 que esperan no pasar más de 24 horas en el centro asistencial.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta: cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más tarde en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare.

Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare): seguro que lo ayuda a pagar los medicamentos con receta para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A o la Parte B de Medicare.

Copago: un monto que es posible que deba pagar como su parte del costo del servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta hospitalaria como paciente externo 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

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

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 para un suministro de un medicamento para un mes es de \$30, y un suministro para un mes en su plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de \$1 por día.

Costo compartido: el costo compartido se refiere a los montos que un miembro tiene que pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. (Esto es complementario a la prima mensual del plan.) El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir los 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. 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 es la atención personal que brindan personas que no tienen habilidades ni preparación profesional, incluye 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 el 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 su plan para pedir una decisión de cobertura formal. Las determinaciones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

Determinación de la organización: una decisión que toma nuestro plan sobre si los servicios o artículos están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan “decisiones de cobertura” en este documento.

Dispositivos protésicos y ortésicos: dispositivos médicos que incluyen, entre otros, 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

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

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), pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o el deterioro grave de una parte del cuerpo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que empieza cuando usted (o alguna persona calificada en su nombre) haya gastado \$8,000 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, el plan paga el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D y para medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado. Usted no paga nada.

Etapas de cobertura inicial: Esta es la etapa antes de que sus los costos totales de los medicamentos, incluidos los montos que ha pagado y lo que su plan ha pagado en su nombre para el año alcancen \$5,030.

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 adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción: 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 el plan le exige a probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, o si el plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al Formulario).

Facturación de saldos: cuando un proveedor (un médico o el hospital) factura al paciente más que el monto del costo compartido permitido del plan. Como miembro de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS), solo tiene que pagar los montos del costo compartido del plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más que el monto del costo compartido que su plan indica que debe pagar.

Farmacia de la red: farmacia que tiene un contrato con nuestro plan por el que los miembros de nuestro plan pueden recibir los beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta están cubiertos solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no tiene un contrato con el plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros del plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene de 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 aplicación de computadora en la que los afiliados pueden buscar información sobre los formularios y los beneficios de manera completa, precisa, oportuna,

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

clínicamente apropiada y específica para el afiliado. Esto incluye información sobre los montos de costo compartido, los medicamentos alternativos del formulario que se pueden usar para la misma afección médica que un medicamento en particular y las restricciones de cobertura (autorización previa, tratamiento escalonado, límites de cantidad) que aplican a los medicamentos alternativos.

Hospicio: un beneficio que brinda un tratamiento especial a un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos 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, puede ser considerado un paciente externo.

Indicación médicamente aceptada: un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) o avalado por ciertos libros de referencia.

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 de cobertura inicial: el límite máximo de cobertura en la Etapa de cobertura inicial.

Límites de cantidad: una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de medicamentos seleccionados por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o “Lista de medicamentos”): una lista de medicamentos con receta cubiertos por el plan.

Medicaid (o asistencia médica): un programa conjunto federal y estatal, que ayuda a solventar costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid varían de un estado a otro, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

Médicamente necesario: significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

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

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca.

Medicamento genérico: medicamento con receta que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA), dado que se considera que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero, por lo general, es más económico.

Medicamentos cubiertos: es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos con receta que cubre el plan.

Medicamentos de la Parte D: son los medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. Ciertas categorías de medicamentos fueron excluidas, como medicamentos de la Parte D cubiertos, por parte del Congreso. Ciertas categorías de los medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

Medicare Original (Medicare tradicional o pago por servicio [Private Fee-for-Service, PFFS] de Medicare): el plan Medicare Original es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar con cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga lo que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga lo que a usted le corresponde. Medicare Original tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los Estados Unidos.

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

Médico de atención primaria (PCP) : su médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe ver su proveedor de atención primaria antes de ver a cualquier otro proveedor de atención médica.

Miembro (miembro de nuestro plan o “miembro del plan”): una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA)– si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocida como IRMAA. IRMAA es un cargo extra que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima más alta.

Monto máximo que paga de su bolsillo: es el monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y de la Parte B. Los montos que paga por sus primas del plan, Primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y medicamentos con receta no se

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

tienen en cuenta en el monto máximo que paga de su bolsillo.

Multa por inscripción tardía de la Parte D: un monto que se suma a su prima mensual por la cobertura para medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de ser elegible para inscribirse en un plan de la Parte D por primera vez.

Nivel de costo compartido: cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los 6 niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

Organización de mejora de la calidad (QIO): un grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica pagados por el gobierno federal quienes verifican y mejoran la atención brindada 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 de beneficios: La manera en que nuestro plan y Medicare Original mide su uso de los servicios del centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted va a un centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido servicios de atención especializada en un SNF durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción anual: el período de tiempo desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de cada año cuando los miembros pueden cambiar de planes de medicamentos o de salud o elegir Medicare Original.

Período de inscripción especial: un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos o volver a Medicare Original. Situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de Inscripción Especial son: si se muda del área de servicio, si está recibiendo “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos con receta, si se muda a un centro de cuidados, o si rompemos nuestro contrato con usted.

Período de inscripción inicial: el tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare, cuando es elegible para recibir 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.

Plan de necesidades especiales de atención crónica: los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles a Medicare Advantage que tienen una o más condiciones crónicas graves o

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

incapacitantes, según se define en el CFR 42, 422.2, incluyendo la restricción de la inscripción en función de grupos de condiciones comórbidas comunes múltiples y que se vinculan entre sí de manera clínica, especificadas en el CFR 42, 422.4(a)(1)(iv).

Plan de necesidades especiales: tipo especial de plan Medicare Advantage que proporciona una atención médica más específica para determinados grupos de personas, como aquellas que 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 ofrece una empresa privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes Medicare Cost, Planes de Necesidades especiales, Programas piloto/demostraciones y Programas de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser un(a) i) Organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO), iii) Plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o iv) 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 elegibilidad doble (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP): los planes de necesidades especiales inscriben a las personas que tienen derecho tanto Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) y a recibir asistencia médica de un plan estatal conforme a Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos de los costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de cada 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).

Prima: el pago periódico a Medicare, a una empresa de seguros o a un plan de salud para una cobertura de salud o de medicamentos con receta.

Producto biológico: es un medicamento con receta elaborado a partir de fuentes naturales y vivas como células animales, vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar con exactitud, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. Por lo general, los biosimilares funcionan igual de bien y son tan seguros como los productos biológicos originales.

Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare: un programa que les brinda

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

descuentos para la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos de la Parte D a los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la Etapa del período sin cobertura y que aún no estén recibiendo “Ayuda adicional”. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y ciertos fabricantes de medicamentos.

Proveedor de la red: **proveedor** es el término general que usamos para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o certificación de Medicare y del estado para prestar servicios de atención médica. Los llamamos **proveedores de la red** cuando tienen un contrato con nuestro plan y aceptan nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los beneficiarios de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro con el que no hemos acordado 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.

Punto de servicio: Punto de servicio (*Point-of-Service*, POS) significa que usted puede usar los proveedores que estén fuera de la red del plan por un costo adicional. Eso significa que puede recibir algunos servicios de proveedores en Puerto Rico (nuestra única área de servicio) que no acepten nuestro plan. (Ver Sección 1 del Capítulo 1.1)

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 relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También se incluyen quejas si su plan no sigue los plazos en el proceso de apelaciones.

Reclamo: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluida alguna queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no implica disputas de cobertura ni de pago.

Servicios cubiertos por Medicare – los servicios cubiertos por Medicare Parte A y Parte B. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por las Partes A y 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 general que usamos para incluir todos los suministros y servicios de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: Servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, y que se brindan cuando los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no se puede acceder a ellos o cuando el afiliado está fuera del área de servicio. Por ejemplo, si se necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser de necesidad inmediata y médicamente necesarios.

Subsidio por bajos ingresos (Low Income Subsidy, LIS): consulte “Ayuda adicional”.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Tratamiento escalonado: herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su afección con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

Centro de Llamadas de MCS Classicare ELA Enlace Acero (HMO-POS)

Método	Centro de Llamadas – información de contacto
LLAME AL	1-866-627-8183 Las llamadas a este número son gratuitas. 787-620-2530 (Área Metro) Las llamadas a este número <i>no</i> 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. Nuestro Centro de Llamadas también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	1-866-627-8182 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. del 1 de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. del 1 de abril al 30 de septiembre.
FAX	787-620-1337
ESCRIBA A	MCS Advantage, Inc. Centro de Llamadas PO BOX 191720 San Juan, PR 00919-1720
SITIO WEB	www.mcsclassicare.com

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

El Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
LLAME AL	1-877-725-4300 (Área de San Juan) 1-800-981-0056 (Área de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Área de Ponce)

Método	Información de contacto
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	Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud Oficina del Procurador para Personas de Edad Avanzada P.O. Box 191179 San Juan, PR 00919-1179
SITIO WEB	https://agencias.pr.gov/agencias/oppea/educacion/Pages/ship.aspx

Declaración de divulgación de la PRA: de acuerdo con la Ley de Simplificación de Trámites (PRA, Paperwork Reduction Act) de 1995, no se requiere que ninguna persona responda a una recopilación de información, a menos que esto muestre un número de control de la OMB válido. El número de control de la OMB válido para esta recopilación de información es el 0938-1051. Si usted tiene alguna sugerencia o comentario para mejorar este informe, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.