



VNS Health EasyCare Plus (HMO D-SNP)

Un programa de Medicare Advantage y Medicaid Advantage

2023

**MANUAL PARA LOS MIEMBROS:
SU EVIDENCIA DE COBERTURA**



Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios y servicios de salud y la cobertura para medicamentos recetados de Medicare como miembro de *VNS Health EasyCare Plus (HMO D-SNP)*.

Este documento proporciona detalles acerca de la cobertura de atención médica y para medicamentos recetados de Medicare y Medicaid desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. **Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.**

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con su equipo de atención al 1-866-783-1444. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). Los horarios son los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)

Este plan, *VNS Health EasyCare Plus*, es ofrecido por VNS Health Medicare. Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a los planes de salud de VNSNY Health. Cuando se usa “plan” o “nuestro plan”, se hace referencia a VNS Health EasyCare Plus.

Este documento está disponible sin cargo en inglés y chino. También puede obtener este documento en forma gratuita en otros formatos, como tamaño de letra grande, braille o en audio.

Los beneficios, los deducibles y los copagos o el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2024.

El formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Le enviaremos una notificación cuando sea necesario. Notificaremos a los inscritos afectados acerca de cambios con al menos 30 días de anticipación.

VNS Health Medicare es una organización de Medicare Advantage con contratos con Medicare y Medicaid que ofrece planes HMO D-SNP y HMO. La inscripción en VNS Health Medicare depende de la renovación del contrato.

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para comprender lo siguiente:

- La prima y el costo compartido de su plan;
- Sus beneficios médicos y de medicamentos recetados;
- Cómo presentar una queja si no está conforme con un servicio o tratamiento;
- Cómo puede comunicarse con nosotros si necesita más ayuda; y
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

Evidencia de cobertura de 2023**Índice**

CAPÍTULO 1:	5
SECCIÓN 1 Introducción.....	6
SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?	8
SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros que recibirá.....	10
SECCIÓN 4 Sus costos mensuales de <i>VNS Health EasyCare Plus</i>	13
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de miembro del plan	19
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	20
CAPÍTULO 2:	23
SECCIÓN 1 Contactos de <i>VNS Health EasyCare Plus</i> (cómo contactarnos, incluido cómo comunicarse con su equipo de atención en el plan).....	24
SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare)	28
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare).....	31
SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad	32
SECCIÓN 5 Seguro Social	33
SECCIÓN 6 Medicaid	34
SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados	36
SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios	39
CAPÍTULO 3:	41
SECCIÓN 1 Lo que debe saber sobre cómo obtener atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan.....	42
SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de servicios del plan para obtener atención médica y otros servicios	44

SECCIÓN 3	Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre.....	49
SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?.....	52
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?.....	53
SECCIÓN 6	Normas para recibir atención en una “institución religiosa de atención sanitaria no médica”	55
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero.....	57
CAPÍTULO 4:	59
SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos	60
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar	63
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera de <i>VNS Health EasyCare Plus</i> ?	127
SECCIÓN 4	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan <i>NI</i> por Medicare?	128
CAPÍTULO 5:	133
SECCIÓN 1	Introducción.....	134
SECCIÓN 2	Obtenga su medicamento recetado en una farmacia de la red de servicios o a través del servicio de pedido por correo del plan.....	135
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan	140
SECCIÓN 4	Hay restricciones con respecto a la cobertura de algunos medicamentos	141
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que usted querría que lo estuviera?	144
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si cambia la cobertura para alguno de sus medicamentos?.....	147
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> cubre el plan?	150

SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta	151
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales	152
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos	154
CAPÍTULO 6:	158
CAPÍTULO 7:	175
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos	176
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibí	179
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no	180
CAPÍTULO 8:	181
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan	182
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan ...	201
CAPÍTULO 9	204
SECCIÓN 1	Introducción.....	205
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	206
SECCIÓN 3	¿Qué proceso debe utilizar para resolver su problema?	207
SECCIÓN 4	Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicare	208
SECCIÓN 5	Guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones.....	209
SECCIÓN 6	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura.....	213
SECCIÓN 7	Medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	224
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto	237

SECCIÓN 9 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto	246
SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá	255
SECCIÓN 11 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.....	260
SECCIÓN 12 Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicaid	265
CAPÍTULO 10:	266
SECCIÓN 1 Introducción a la cancelación de su membresía en nuestro plan	267
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?.....	267
SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?.....	272
SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	274
SECCIÓN 5 <i>VNS Health EasyCare Plus</i> debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones	274
CAPÍTULO 11:	277
SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes.....	278
SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación	278
SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	281
SECCIÓN 4 Compromiso con el cumplimiento	281
CAPÍTULO 12:	283

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Usted está inscrito en <i>VNS Health EasyCare Plus</i>, que es un plan Medicare Advantage especializado (plan de necesidades especiales)
--

Puede estar cubierto por Medicare y Medicaid:

Medicare es el programa federal de seguros de salud destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (insuficiencia renal).

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. La cobertura de Medicaid varía según el estado y el tipo de plan de Medicaid que usted tenga. Algunas personas con Medicaid reciben ayuda para pagar las primas de Medicare y otros costos. Otras personas también reciben cobertura para servicios y medicamentos adicionales no cubiertos por Medicare.

Usted ha elegido recibir la cobertura para medicamentos recetados y atención médica de Medicare a través de nuestro plan, *VNS Health EasyCare Plus*. Debemos cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, el costo compartido y el acceso a los proveedores de este plan difieren de Original Medicare.

VNS Health EasyCare Plus es un plan Medicare Advantage especializado (un “Plan de necesidades especiales” de Medicare), lo cual significa que sus beneficios están diseñados para personas con necesidades de atención médica especiales. *VNS Health EasyCare Plus* está diseñado para personas que tienen Medicare y que también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Dado que obtiene asistencia de Medicaid con los costos compartidos (deducibles, copagos y coseguro) de la Parte A y la Parte B de Medicare, es posible que no tenga que pagar nada por los servicios de atención médica de Medicare. Medicaid también brinda otros beneficios al cubrir los servicios de atención médica y medicamentos recetados que generalmente no están cubiertos por Medicare. Además, usted recibirá “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos recetados de Medicare. *VNS Health EasyCare Plus* lo ayudará a administrar todos estos beneficios para que reciba los servicios de atención médica y la asistencia de pago a los que tiene derecho.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

VNS Health EasyCare Plus es administrado por una organización sin fines de lucro. Como todos los planes Medicare Advantage, este Plan de necesidades especiales está aprobado por Medicare. Nos complace proporcionarle su cobertura de salud de Medicare, incluida su cobertura para medicamentos recetados.

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

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

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

Los términos “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren a la atención y los servicios médicos, y a los medicamentos recetados a su disposición como miembro de *VNS Health EasyCare Plus*.

Es importante que sepa cuáles son las normas del plan y los servicios que están a su disposición. Le recomendamos que dedique tiempo a leer el documento *Evidencia de cobertura*.

Si hay algún tema que le confunde o le preocupa, póngase en contacto con su equipo de atención.

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo *VNS Health EasyCare Plus* cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre cambios en su cobertura o condiciones que la afectan. En ocasiones, estos avisos se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

El contrato tendrá vigencia durante los meses en los cuales esté inscrito en *VNS Health EasyCare Plus*, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de *VNS Health EasyCare Plus* después del 31 de diciembre de 2023. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2023.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar *VNS Health EasyCare Plus* 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 Los requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre y cuando:

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Viva en nuestra área de servicio geográfica (la Sección 2.4, que se encuentra más abajo, describe el área de servicio). Se considera que las personas encarceladas no viven en el área geográfica de servicio incluso si se encuentran físicamente en ella.
- Sea ciudadano estadounidense o tenga residencia legal en los Estados Unidos.
- Cumpla con los requisitos especiales de elegibilidad que se describen a continuación.

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que reciben determinados beneficios de Medicaid. (Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados). A fin de cumplir con los requisitos para nuestro plan, usted debe ser elegible tanto para Medicare como para Medicaid.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Tenga en cuenta lo siguiente: Si pierde su elegibilidad, pero es razonablemente posible que pueda recuperarla en seis meses, usted todavía es elegible para obtener una membresía en nuestro plan (la Sección 2.1 del Capítulo 4 le indica la cobertura y los costos compartidos durante un período de elegibilidad continua considerada).

Sección 2.2 ¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos y de cuidado a largo plazo a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Cada estado decide qué se considera como ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios se cubren y cuál es el costo de los servicios. Los estados también pueden decidir cómo administrar su programa siempre que sigan las pautas del gobierno federal. Además, hay programas que se ofrecen a través de Medicaid que ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como las primas de Medicare. Estos “Programas de ahorros de Medicare” ayudan a las personas con recursos limitados a ahorrar dinero todos los años:

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario calificado de Medicare Plus (QMB+):** un QMB+ es una persona que cumple con todos los requisitos de elegibilidad para QMB y que también cumple con los criterios para los beneficios totales de Medicaid según el Plan Medicaid de Nueva York.
- **Beneficio total con doble elegibilidad (FBDE):** ayuda a pagar las primas de la Parte B en algunos casos, las primas de la Parte A de Medicare y los beneficios totales de Medicaid.

**Sección 2.3 Esta es el área de servicio del plan para
*VNS Health EasyCare Plus***

VNS Health EasyCare Plus está disponible solo para personas que residen 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.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados del estado de Nueva York: Bronx, Kings (Brooklyn), Nassau, Nueva York (Manhattan), Queens, Richmond (Staten Island), Suffolk y Westchester.

Si tiene pensado mudarse a otro estado, también debe comunicarse con la oficina de Medicaid de su estado y preguntar cómo esta mudanza afectará sus beneficios de Medicaid. En la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento, se encuentran los números de teléfono de Medicaid.

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con su equipo de atención para ver si contamos con algún plan en el área nueva. Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponible 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 2.4 Ciudadano o residente legal de los Estados Unidos

Un miembro de un plan de salud de Medicare debe ser un ciudadano de los Estados Unidos o debe tener una permanencia legal en este país. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a *VNS Health EasyCare Plus* si no reúne los requisitos para seguir siendo miembro con respecto a este punto. Si no cumple con este requisito, *VNS Health EasyCare Plus* debe cancelar su inscripción.

SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros que recibirá

Sección 3.1 Su tarjeta de miembro

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



NO utilice su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para servicios médicos cubiertos mientras es miembro de este plan. Si utiliza su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de miembro de *VNS Health EasyCare Plus*, es posible que deba pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que deba presentarla si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio o hacerse estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, también denominados ensayos clínicos.

Si la tarjeta de miembro del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame a su equipo de atención de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 El Directorio de proveedores y farmacias

En el *Directorio de proveedores y farmacias*, se enumeran nuestros proveedores de equipos médicos duraderos y proveedores de la red. En el *Directorio de proveedores y farmacias*, también se indican aquellos proveedores que aceptan Medicaid.

Los proveedores de la red de servicios son los médicos y otros profesionales de salud, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago pleno.

Las **farmacias de la red** de servicios son todas las farmacias que han aceptado surtir los medicamentos recetados cubiertos para los miembros de nuestro plan. Puede utilizar el *Directorio de proveedores y farmacias* para encontrar la farmacia de la red de servicios en la que desee comprar los medicamentos. Para obtener información sobre cuándo puede utilizar las farmacias que no estén dentro de la red de servicios del plan, consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Debe utilizar proveedores y farmacias de la red de servicios para obtener atención y servicios médicos, y para obtener los medicamentos recetados. Si se va fuera sin autorización adecuada, deberá pagar en su totalidad. Las únicas excepciones son emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que se justifica que sea razonable o no posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que *VNS Health EasyCare Plus* autorice el uso de proveedores fuera de la red de servicios.

Hemos cambiado nuestra red de proveedores y farmacias para el próximo año. Si desea obtener una copia del *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una a través de su equipo de atención. En el equipo de atención, puede solicitar más información sobre los proveedores y las farmacias de la red de servicios, incluso sus calificaciones. Una copia actualizada del *Directorio de proveedores y farmacias 2023* se encuentra siempre disponible en nuestra página web en vnshealthplans.org/providers.

También puede llamar a su equipo de atención al 1-866-783-1444 (TTY 711) para solicitarnos que le enviemos una copia del *Directorio de proveedores y farmacias 2023* por correo.

Sección 3.3 La Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) del plan
--

El plan cuenta con una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nosotros la denominamos “Lista de medicamentos”, para abreviarla. Indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluidos en *VNS Health EasyCare Plus*. 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 *VNS Health EasyCare Plus*.

En la Lista de medicamentos, se 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 actualizada sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar la página web del plan vnshealthplans.org/formulary o llamar a su equipo de atención.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales de *VNS Health EasyCare Plus*

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)
- Monto mensual ajustado relacionado con el ingreso (Sección 4.4)

En algunos casos, la prima del plan podría ser menor.

Existen programas que ayudan a las personas con recursos limitados a pagar los medicamentos. Estos incluyen programas de “Ayuda adicional” y Programa estatal de asistencia farmacéutica. En la Sección 7 del Capítulo 2, encontrará más información sobre estos programas. Si califica, es posible que su inscripción en el programa reduzca su prima mensual del plan.

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

Le enviamos un inserto separado, que se denomina “Evidence of Coverage Rider for People Who Get Extra Help Paying for Prescription Drugs” (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben ayuda adicional con el fin de pagar los medicamentos recetados), también conocida como “Low Income Subsidy Rider” o “LIS Rider” (Cláusula adicional para subsidio por ingresos bajos o Cláusula adicional LIS), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no posee este inserto, llámenos y solicite la “Cláusula adicional LIS”.

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para personas con diferentes ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise su copia del manual *Medicare & You 2023* (Medicare y usted para 2023), la sección titulada “Costos de Medicare para 2023”. Si necesita una copia, puede descargarla desde la página 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 2023, la prima mensual de *VNS Health EasyCare Plus* es de \$38.90. La totalidad o la mayor parte de la prima del plan la paga en su nombre “Ayuda adicional”.

Sección 4.2 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Debido a que usted tiene doble elegibilidad, la LEP no aplica mientras mantenga su estado de doble elegibilidad, pero si pierde el estado, puede incurrir en LEP. 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 algún momento después de que termine su período de inscripción inicial, hay un período de 63 días consecutivos o más en los que usted no tuvo la Parte D o cualquier otra cobertura acreditable para medicamentos recetados. La “cobertura acreditable para medicamentos recetados” es la cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados estándar de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D o sin otra cobertura para medicamentos recetados acreditable. Tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

La multa por inscripción tardía de la Parte D se suma a la prima mensual del plan. Cuando se inscribe por primera vez en *VNS Health EasyCare Plus*, le comunicamos el monto de la multa. Si no paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos recetados.

No deberá pagarla en los siguientes casos:

- Recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los medicamentos recetados.
- Ha pasado menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.
- Ha tenido cobertura para medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un empleador, sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o el departamento de recursos humanos le avisarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Esta información se le enviará por carta o se incluirá en un boletín informativo del plan. Conserve esta información porque puede necesitarla si se une, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
 - **Nota:** Cualquier aviso debe indicar que tenía una cobertura para medicamentos recetados “acreditable” que se espera que pague el mismo monto que la cobertura estándar para el plan de medicamentos recetados de Medicare.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- **Nota:** Las siguientes *no* son una cobertura para medicamentos recetados acreditable: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratis y páginas web de descuentos en medicamentos.

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

- En primer lugar, se cuenta el número de meses completos que se retrasó en la inscripción de un plan de medicamentos de Medicare, después de que fuera elegible para inscribirse. O bien, se cuenta el número de meses completos que no tuvo cobertura acreditable para medicamentos recetados, si la interrupción de la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior. Para el año 2023, el monto promedio de la prima será de \$31.50.
- Para calcular su multa mensual, usted multiplica el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio y, luego, redondeado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería el 14 % multiplicado por \$34.71, que es igual a \$4.41. Esto se redondea hacia \$39.90. Esta suma 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 a tener en cuenta con respecto a esta multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- Primero, **la multa puede cambiar cada año**, ya que la prima mensual promedio puede cambiar cada año.
- Segundo, **seguirá pagando una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que incluya los beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare incluso si cambia de plan.
- Tercero, si tiene menos de 65 años y actualmente recibe los beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se reanudará cuando cumpla 65. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses en los que no tenga cobertura después del período de inscripción inicial para envejecer en Medicare.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si está en desacuerdo con su multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, debe solicitar la revisión **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le informa que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si pagaba 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, es posible que se cancele su inscripción debido al incumplimiento con el pago de sus primas del plan.

Sección 4.3 Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso
--

Algunos miembros posiblemente deban pagar un cargo adicional, conocido como monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA) de la Parte D. El cargo adicional se calcula usando su ingreso bruto ajustado modificado, como se informó en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace 2 años. Si este monto está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que tiene que pagar según sus ingresos, visite <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si debe pagar un monto adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que se le indicará cuál será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de Jubilación para Ferroviarios o de la Oficina de Administración de personal, independientemente de cómo pague siempre su prima 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. **Le debe pagar el monto adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si usted no paga el monto adicional, su inscripción en el plan se cancelará y perderá la cobertura para medicamentos recetados.**

Si está en desacuerdo con pagar un monto adicional, puede solicitar al Seguro Social que revea la decisión. Para obtener más información al respecto, póngase en contacto con el Seguro Social 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

Existen 2 formas de pagar la prima del plan.

Opción 1: Pagar por cheque o por pedido de dinero.

Todos los meses, recibirá un estado de cuenta de *VNS Health EasyCare Plus* en el que se indicará la multa por inscripción tardía que le corresponde al plan. Su pago tiene vencimiento mensual y se debe recibir el primer día del mes. El cheque debe ser pagadero a *VNS Health EasyCare Plus*.

Efectúe el pago de las primas de su plan mediante cheque o giro postal a la siguiente dirección:

VNS Health
Health Plans
PO Box 29136
New York, NY 10087-9136

Se aplicarán los cargos correspondientes cuando se trate de un cheque sin fondos.

Opción 2: Puede pedir que la multa por inscripción tardía de la Parte D de *VNS Health EasyCare Plus* 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. Para obtener más información sobre cómo pagar la prima del plan de esta forma, comuníquese con su equipo de atención. Con gusto le ayudaremos con este asunto.

Cambiar la forma en la que paga su prima. Si decide cambiar la forma de pagar la 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 la prima del plan se pague a tiempo. Para cambiar su prima, llame a su equipo de atención.

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

Debemos recibir el pago de la prima del plan en nuestra oficina antes del primer día del mes. Si no hemos recibido el pago antes del día 15 del mes, le enviaremos un aviso en el que le informaremos que su membresía en el plan se cancelará si no recibimos el pago de su prima en un plazo de dos meses. Si debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos recetados.

Si tiene problemas para pagar su prima a tiempo, comuníquese con su equipo de atención para ver si podemos referirle a programas que le ayuden con los costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su prima, Original Medicare brindará su cobertura médica. Además, es posible que no pueda recibir la cobertura de la Parte D hasta el siguiente año si se inscribe en un nuevo plan durante el período de inscripción anual. (Si supera los 63 días sin cobertura 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 aún no haya pagado. En el futuro, si quiere volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro plan que ofrezcamos), deberá pagar el monto que nos debe antes de inscribirse.

Si cree que hemos finalizado su membresía injustamente, puede presentar una queja (también se denomina reclamo); consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una queja. Si vivió una situación de emergencia que se encontraba fuera de su control y, a causa de ello, no puede pagarnos la prima del plan dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. La Sección 10 del Capítulo 9 de este documento le indica cómo presentar una queja o puede llamarnos al 1-866-783-1444, los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)). Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe realizar su solicitud antes de que transcurran 60 días después de la fecha en que finalice su membresía.

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

No. No estamos autorizados a comenzar a cobrar una 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.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que pueda dejar de pagar una multa por inscripción tardía, si la adeuda. O bien, debe comenzar a pagar una multa por inscripción tardía. (Esto podría suceder 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 actualmente paga la multa por inscripción tardía en la Parte D y resulta elegible para el programa de “Ayuda adicional” durante el año, podría dejar de pagar la multa.
- Si pierde la “Ayuda adicional”, puede estar sujeto a la multa por inscripción tardía si alguna vez carece de la cobertura para medicamentos de la Parte D u otros medicamentos recetados acreditable durante 63 días o más.

En la Sección 7 del Capítulo 2, encontrará más información sobre el programa de “Ayuda adicional”.

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su 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.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y demás proveedores de la red de servicios 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 para usted.** Es por ello que es muy importante que nos ayude a mantener actualizada su información.

Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura médica que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge, un seguro de indemnización por accidentes laborales o Medicaid).
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico.
- Si fue ingresado en una residencia de ancianos.
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área o fuera de la red de servicios.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** No se requiere que le informe al plan sobre los estudios de investigación clínica en los que planea participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si cualquiera de esta información cambia, infórmenos sobre esto llamando a su equipo de atención.

También es importante que se ponga en contacto con el 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 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

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. Esto se 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 su equipo de atención. Es posible que sus otros aseguradores le soliciten el número de identificación de miembro del plan (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura médica 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.
- Si la cobertura del plan de salud grupal se basa en su empleo actual o en el de algún miembro de su familia, la decisión sobre quién paga primero se basa en su edad, la cantidad de personas empleadas por el empleador y si tiene Medicare basado en la edad, discapacidad o enfermedad renal terminal (ESRD):
 - Si usted es menor de 65 años y sufre alguna discapacidad, y usted o un miembro de su familia se encuentran aún trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados o al menos es un empleador en un plan de empleador múltiple que tiene más de 100 empleados.
 - Si usted es mayor de 65 años y usted o su cónyuge se encuentran aún trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados o al menos es un empleador en un plan de empleador múltiple que 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)

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- Beneficios de pulmón negro
- Compensación laboral

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1 *Contactos de VNS Health EasyCare Plus* (cómo contactarnos, incluido cómo comunicarse con su equipo de atención en el plan)

Cómo comunicarse con su equipo de atención

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba al equipo de atención de *VNS Health EasyCare Plus*. Con gusto lo ayudaremos.

Método	Equipo de atención de <i>VNS Health EasyCare Plus</i>. Información de contacto
LLAME AL	1-866-783-1444 Las llamadas a este número son gratuitas. Los horarios son los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.). Nuestro equipo de atención también ofrece servicios gratuitos de intérpretes para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm
ESCRIBA A	VNS Health Health Plans - Care Team 220 East 42nd Street, 3rd Floor New York, NY 10017
PÁGINA WEB	vnshealthplans.org

Cómo puede ponerse en contacto con nosotros para solicitar una decisión de cobertura o apelación sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos recetados 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 solicitar decisiones de cobertura o apelaciones para su atención médica o medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Decisiones de cobertura y apelaciones sobre la atención médica o los medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
LLAME AL	1-866-783-1444 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm
ESCRIBA A	VNS Health Health Plans - Medical Management 1630 East 15 th Street, 3 rd Floor Brooklyn, NY 11229
PÁGINA WEB	vnshealthplans.org

Cómo puede ponerse en contacto con nosotros para presentar una queja sobre su atención médica

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red de servicios, 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]*).

Método	Quejas sobre la atención médica: información de contacto
LLAME AL	1-866-783-1444 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm
FAX	1-866-791-2213
ESCRIBA A	VNS Health Planes de salud: reclamos y apelaciones PO Box 445 Elmsford, NY 10523
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre <i>VNS Health EasyCare Plus</i> directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea ante Medicare, ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

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

Si recibió una factura o un pago por servicios (como una factura de un proveedor) que considera que deberíamos pagar, es posible que deba pedirnos que le reembolsemos o paguemos la factura del proveedor, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió en 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]*).

Método	Información de contacto para solicitudes de pago
LLAME AL	1-866-783-1444 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm
ESCRIBA A	<u>Envíe las solicitudes de pago de la Parte C a:</u> VNS Health Health Plans – Claims PO Box 4498 Scranton, PA 18505 <u>Envíe las solicitudes de pago de la Parte D (medicamentos recetados), incluido el formulario de Reembolso directo al miembro (DMR) y el recibo detallado a esta dirección:</u> MedImpact Healthcare Systems, Inc. PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108 Fax: 858-549-1569 Correo electrónico: Claims@Medimpact.com

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

Medicare es el programa federal de seguros de salud 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 celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

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 requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

**PÁGINA
WEB**

www.medicare.gov

Este es el sitio web gubernamental oficial de Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y cuestiones actuales relacionadas con Medicare. También contiene información sobre hospitales, hogares de convalecencia, médicos, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye documentos que se pueden imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado.

La página web de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción con las siguientes herramientas:

- **Herramienta de elegibilidad de Medicare:** Brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare.
- **Buscador de planes de Medicare:** Brinda información personalizada sobre las pólizas disponibles de los planes de medicamentos recetados de Medicare, planes de salud Medicare y Medigap (Seguro complementario de Medicare) en su área. Estas herramientas brindan un valor *estimativo* de los costos que podría pagar de su bolsillo en diferentes planes de Medicare.

También puede utilizar la página web para informarle a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre *VNS Health EasyCare Plus*:

- **Infórmele a Medicare sobre su queja:** Puede presentar una queja sobre *VNS Health EasyCare Plus* 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 ayudar a 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 que ingrese en el sitio web con su computadora. O bien, puede llamar a Medicare para pedirles la información que está buscando. Ellos buscarán la información en la página web y revisarán la información con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) es un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados en todos los estados. En el estado de Nueva York, el SHIP se denomina *Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (Health Information, Counseling and Assistance Program, HIICAP)*.

El HIICAP es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía aseguradora ni plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros de salud, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del HIICAP pueden ayudarle a que entienda 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 HIICAP también pueden ayudarle con preguntas o problemas con Medicare y ayudarle a comprender las opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de planes.

MÉTODO PARA ACCEDER A LOS RECURSOS DE SHIP Y A OTROS RECURSOS:

- Visite www.medicare.gov
- Haga clic en “**Talk to Someone**” (Hablar con alguien) en medio de la página principal
- Ahora tiene las siguientes opciones.

Opción n.º 1: Puede tener un **chat en vivo con un representante del 1-800-MEDICARE**.

Opción n.º 2: Puede elegir su **ESTADO** en el menú desplegable y hacer clic en GO (IR). Esto lo llevará a una página con los números de teléfono y recursos específicos de su estado.

Método	Información de contacto del Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (SHIP del estado de Nueva York)
LLAME AL	1-800-701-0501
TTY	Llame al servicio de retransmisión de Nueva York al número 711 y un operador lo conectará. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
ESCRIBA A	Department for the Aging 2 Lafayette Street, 16 th Floor New York, NY 10007-1392
PÁGINA WEB	<u>https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance</u>

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad

Esta es una Organización para la mejora de la calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare en cada estado. En el estado de Nueva York, la Organización para la Mejora de la Calidad se llama Livanta. (Consulte el Capítulo 12 para obtener la definición de Organización para la Mejora de la Calidad). Livanta está integrado por un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a los que Medicare les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Livanta es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, debe ponerse en contacto con Livanta:

- Si tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cobertura para atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF), cuidados paliativos o servicios en un centro de rehabilitación integral

para pacientes ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) finaliza demasiado pronto.

Método	Información de contacto de Livanta (Organización para la Mejora de la Calidad del estado de Nueva York)
LLAME AL	1-866-815-5440.
TTY	1-866-868-2289 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
ESCRIBA A	Livanta BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
PÁGINA WEB	<u>www.livantaqio.com</u>

SECCIÓN 5 Seguro Social

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

El Seguro Social también es responsable de determinar quiénes deben pagar un monto adicional por sus coberturas para medicamentos de la Parte D por tener ingresos más elevados. Si recibió una carta del Seguro Social en la que se le informa que usted debe pagar un monto adicional y tiene preguntas sobre el monto o si sus ingresos disminuyeron debido a un hecho significativo en su vida, puede ponerse en contacto con el Seguro Social para solicitar una reconsideración.

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

Método	Seguro Social: información de contacto
LLAME AL	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles 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 requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
PÁGINA WEB	<u>www.ssa.gov</u>

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.

Además, hay un “Programa de ahorros de Medicare” que se ofrece a través de Medicaid y que ayuda a las personas con Medicare y con recursos e ingresos limitados a pagar sus costos de la prima de Medicare. Esto incluye lo siguiente:

- **Beneficiario calificado de Medicare (QMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [QMB+]).

- **Beneficiario calificado de Medicare Plus (QMB+):** un QMB+ es una persona que cumple con todos los requisitos de elegibilidad para QMB y que también cumple con los criterios para los beneficios totales de Medicaid según el Plan Medicaid de Nueva York.
- **Beneficio total con doble elegibilidad (FBDE):** ayuda a pagar las primas de la Parte B en algunos casos, las primas de la Parte A de Medicare y los beneficios totales de Medicaid.

Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Salud del estado de Nueva York. Para obtener más información sobre los programas de ahorros de Medicare, consulte la Sección 2.2 del Capítulo 1.

Método	Información de contacto del Departamento de Salud del estado de Nueva York
LLAME AL	1-800-541-2831
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
ESCRIBA A	New York State Department of Health Office of the Commissioner Empire State Plaza Corning Tower Albany, NY 12237
PÁGINA WEB	www.health.ny.gov

La Oficina para las personas de la tercera edad del estado de Nueva York ayuda a las personas inscritas en Medicaid con los problemas relacionados con el servicio o la facturación. Pueden ayudarle a presentar un reclamo o una apelación con nuestro plan.

Método	Información de contacto de la Oficina para las personas de la tercera edad (Programa del defensor de los derechos del paciente) del estado de Nueva York
LLAME AL	1-800-342-9871
TTY	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
ESCRIBA A	New York State Office for the Aging 2 Empire State Plaza Albany, NY 12223
PÁGINA WEB	www.aging.ny.gov .

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

La página 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 recetados. Para las personas con ingresos limitados, también existen otros programas que se describen a continuación.

Programa de “Ayuda adicional” de Medicare

Debido a que es elegible para Medicaid, cumple con los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para cubrir los costos del plan de los medicamentos recetados. No es necesario que haga nada para recibir esta “Ayuda adicional”.

Si tiene alguna pregunta sobre la “Ayuda adicional”, llame a los siguientes números:

- Al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 (solicitudes), durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- A la Administración del Seguro Social, al 1-800-772-1213, entre las 8:00 a.m. y las 7:00 p.m., de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.

- A la Oficina de Medicaid de su estado (solicitudes) (para obtener información de contacto, consulte la Sección 6 de este capítulo).

Si cree que está pagando un monto incorrecto correspondiente al costo compartido cuando obtiene un medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan tiene un proceso para que solicite ayuda para conseguir las pruebas que demuestren cuál es su nivel de copago correcto, o que le permite entregarnos estas pruebas si es que ya las tiene.

- Si necesita ayuda para obtener evidencia de su nivel de copago adecuado, llámenos al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) e infórmenos que necesita ayuda para obtener esta información. Para obtener esta información, es posible que tengamos que comunicarnos con Medicare en su nombre. Su equipo de atención está disponible los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.).
- Cuando recibamos las pruebas que demuestren su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda abonar el copago correcto cuando obtenga su próximo medicamento recetado en la farmacia. Si el copago que abona es superior a lo que le correspondería pagar, le reembolsaremos la diferencia. Para ello le enviaremos un cheque por la diferencia o haremos una compensación en los futuros copagos. Si la farmacia no le ha cobrado el copago y lo tiene registrado como un monto que usted le adeuda, es posible que efectuemos el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, tal vez le paguemos directamente al estado. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su equipo de atención.

La mayoría de nuestros miembros cumplen con los requisitos para recibir la “Ayuda adicional” de Medicare (y ya la están recibiendo) para cubrir los costos de los medicamentos recetados.

¿Qué ocurre si tiene cobertura del Programa estatal de asistencia farmacéutica (SPAP)?

Muchos estados y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos ofrecen ayuda para pagar los medicamentos recetados, las primas del plan de medicamentos u otros costos de medicamentos. Si está inscrito en un Programa estatal de asistencia farmacéutica (SPAP) o cualquier otro programa que brinde cobertura para los medicamentos de la Parte D (que no sea la “Ayuda adicional”), aún recibe el 70 %

de descuento en los medicamentos de marca cubiertos. Además, el plan paga el 5% de los costos de los medicamentos de marca durante el período sin cobertura. El 70% de descuento y el 5% que paga el plan se aplican al precio del medicamento antes del beneficio del SPAP o de otra cobertura.

¿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 (ADAP) ayuda a que las personas elegibles para el ADAP que viven con VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que son esenciales para salvar la vida. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare, que también están en el formulario ADAP, cumplen con los requisitos para la asistencia de costo compartido para medicamentos recetados a través del Programa de cuidado para personas sin seguro con VIH del estado de Nueva York. Nota: para ser elegible para el ADAP que funciona en su estado, las personas deben cumplir ciertos criterios, que incluyen el comprobante de residencia del estado y estado del VIH, de ingresos bajos según lo definido por el estado y de estado de falta o insuficiencia de seguro.

Si cambia de plan, notifique al trabajador de inscripciones del ADAP local para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 1-800-542-2437.

Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica

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

En el estado de Nueva York, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es la Cobertura de fármacos para las personas mayores (EPIC).

Método	Información de contacto de la Cobertura de fármacos para las personas mayores (EPIC) (Programa estatal de asistencia farmacéutica del estado de Nueva York)
LLAME AL	1-800-332-3742
TTY	1-800-290-9138 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
ESCRIBA A	EPIC PO Box 15018 Albany, NY 11212-5018
PÁGINA WEB	www.health.ny.gov/health_care/epic/index.htm

SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios

La Junta de jubilación para ferroviarios 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 Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, es importante que le informe si se muda o si cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, póngase en contacto con la agencia.

Método	Información de contacto de la Junta de jubilación para ferroviarios
LLAME AL	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si oprime “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 oprime “1”, podrá acceder a la línea de ayuda automática de RRB HelpLine y a información grabada durante las 24 horas del día, incluso los fines de semana y días feriados.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
PÁGINA WEB	<u>rrb.gov</u>

CAPÍTULO 3:

Cómo utilizar el plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 1 Lo que debe saber sobre cómo obtener atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan

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

Para acceder a los detalles sobre qué tipo de atención médica y otros servicios están cubiertos por nuestro plan, use la tabla de beneficios que figura en el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos: lo que está cubierto*).

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

- Los **“proveedores”** son los médicos y otros profesionales sanitarios 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 de servicios”** son los médicos y otros profesionales de salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y su monto de costo compartido como pago pleno. Hemos acordado con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red de servicios nos facturan directamente la atención que le brindan a usted. Cuando consulta con un proveedor de la red de servicios, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios cubiertos.
- Los **“servicios cubiertos”** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros y los equipos, y los medicamentos recetados que cubre nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la tabla de beneficios del Capítulo 4. Los servicios cubiertos para los medicamentos recetados se analizarán en el Capítulo 5.

Sección 1.2	Normas básicas para obtener atención médica y otros servicios cubiertos por el plan
--------------------	--

Al ser un plan de salud de Medicare y Medicaid, *VNS Health EasyCare Plus* debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y puede ofrecer otros servicios, además de los cubiertos en virtud de Original Medicare (Consulte la Sección 2 del Capítulo 4).

VNS Health EasyCare Plus 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, equipos o suministros son necesarios para el diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares de buena atención médica aceptados.
- **Tenga un proveedor de atención primaria (un PCP) de la red que brinde y supervise su atención.** Como miembro del plan, debe elegir a un PCP de la red de servicios (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de los casos, nuestro plan deberá autorizarlo con antelación antes de que acuda a otros proveedores de la red de servicios del plan, tales como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. A esto se le denomina darle una “remisión”. Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
 - Las remisiones de su PCP no son necesarias para la atención de emergencia o los servicios de urgencia. También hay otros tipos de cuidado que usted puede recibir sin tener la aprobación previa de su PCP (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Usted 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, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red de servicios (un proveedor que no forme parte de la red de servicios de nuestro plan). Esto significa que usted deberá pagarle al proveedor en su totalidad por los servicios brindados. *Existen tres excepciones:*

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

- El plan cubre la atención de emergencia o los servicios de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red de servicios. Para obtener más información sobre este tema y para saber lo que significa servicios de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
- Si necesita atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, pero no existen especialistas o proveedores en nuestra red que le brinden esta atención, puede obtener esta atención de un proveedor fuera de la red de servicios al mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. *Se debe obtener autorización del plan antes de recibir atención.* En este caso, cubriremos estos servicios como si recibiera la atención de un proveedor de la red de servicios o sin costo. Para obtener más información sobre cómo conseguir una aprobación para consultar con un médico fuera de la red de servicios, 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 para este servicio no está disponible o no es posible comunicarse con ellos temporalmente. El costo compartido que usted paga al plan por diálisis nunca puede superar el costo compartido en Original Medicare. Si está fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor fuera de la red del plan, su costo compartido no puede superar el costo compartido que paga dentro de la red de servicios. Sin embargo, si su proveedor habitual de la red para diálisis no está disponible temporalmente y usted decide obtener los servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red de servicios del plan, el costo compartido para la diálisis puede ser superior.

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

Sección 2.1 Debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención
--

¿Qué es un “PCP” y qué hace el PCP por usted?

- **¿Qué es un PCP?** El PCP es un profesional de salud autorizado que cumple con las exigencias estatales y que está capacitado para brindarle la atención médica básica. Obtendrá atención de rutina o preventiva por parte de su PCP. Su PCP

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

también coordinará muchos de los servicios cubiertos que usted recibe como miembro de nuestro plan. (Vea el Capítulo 12 para obtener una definición de Médico de atención primaria).

- ¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP? Un PCP es un profesional de salud autorizado, ya sea un médico o un profesional de enfermería que usted elige para coordinar su atención médica.
- ¿Cuál es la función de un PCP en el plan *VNS Health EasyCare Plus*? Su PCP proporcionará la mayoría de su atención y lo ayudará a arreglar o coordinar muchos de los servicios cubiertos que usted obtiene como miembro en *VNS Health EasyCare Plus*. Esto puede incluir:
 - Radiografías.
 - Análisis de laboratorio.
 - Terapias.
 - Atención de médicos que son especialistas.
 - Ingresos en el hospital.
 - Atención médica de seguimiento.
- ¿Cuál es la función de un PCP en la coordinación de los servicios cubiertos? Como miembro de *VNS Health EasyCare Plus*, su PCP coordinará muchos de los servicios cubiertos que usted recibe como miembro de un plan. “Coordinar” sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su atención de salud y su progreso, y asegurarse de que sus servicios cumplan con sus necesidades de salud específicas.
- ¿Cuál es el papel del PCP en la toma de decisiones o en la obtención de una autorización previa, si corresponde? El PCP participante que proporcione el servicio al miembro deberá realizar las solicitudes de los servicios que requieran una autorización previa. Las solicitudes se pueden hacer al comunicarse con el Departamento de Administración Médica de *VNS Health Medicare* al número de teléfono indicado en el Capítulo 2 de este documento.

¿Cómo elige al PCP?

En el momento de su inscripción en *VNS Health EasyCare Plus*, debe elegir un PCP. El *Directorio de proveedores y farmacias de VNS Health EasyCare Plus* incluye una lista de los PCP que están incluidos en la red de servicios de nuestro plan. La información con respecto a la elección de su PCP se incluye en nuestra solicitud de inscripción y la tarjeta de identificación que recibirá una vez que sea miembro de *VNS Health EasyCare Plus*.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Cómo cambiar de PCP

En el momento de su inscripción en *VNS Health EasyCare Plus*, debe elegir un PCP. El *Directorio de proveedores y farmacias de VNS Health EasyCare* incluye una lista de los PCP que están incluidos en la red de servicios de nuestro plan. La información con respecto a la elección de su PCP se incluye en nuestra solicitud de inscripción y la tarjeta de identificación que recibirá una vez que sea miembro de *VNS Health EasyCare Plus*.

Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica y otros servicios puede recibir sin una remisión de su PCP?

Puede obtener los servicios que se detallan a continuación sin tener la aprobación de su PCP por adelantado, siempre y cuando los preste un proveedor de la red de servicios.

- 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, siempre y cuando se atiendan con un proveedor de la red de servicios.
- Vacunas antigripales, contra la COVID-19, contra la hepatitis B y la neumonía, siempre y cuando se las administre un proveedor de la red de servicios.
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red de servicios o proveedores fuera de la red de servicios.
- Los servicios de urgencia son los servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red de servicios no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente o cuando el inscrito se encuentra fuera del área de servicio. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser de necesidad inmediata y médicamente necesarios.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está transitoriamente fuera del área de servicio del plan. (Si es posible, llame a su equipo de atención antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera).

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

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

- Los oncólogos tratan a pacientes que tienen cáncer.
- Los cardiólogos tratan a pacientes que tienen afecciones cardíacas.
- Los ortopedistas tratan a pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.
- Los administradores de atención ayudarán a los miembros a acceder al Programa de cuidados paliativos o al programa del centro para enfermos terminales certificado por Medicare. (Consulte el Capítulo 4 para obtener las definiciones de “Cuidados paliativos” y “Hospicio”).

¿Cuál es la función (si hubiera) del PCP al remitir a los miembros a especialistas y otros proveedores?

Como miembro de *VNS Health EasyCare Plus*, usted no necesita una remisión de su PCP para acudir a especialistas u hospitales de la red de servicios. Su PCP puede proporcionarle asistencia si necesita ayuda para seleccionar un especialista u hospital. En algunos casos, su médico puede requerir que reciba procedimientos o pruebas de diagnóstico adicionales. En estos casos, su médico necesitará obtener autorización previa de *VNS Health EasyCare Plus*. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para obtener información sobre los servicios que requieren autorización previa.

¿La selección de un PCP tiene como resultado estar limitado a especialistas u hospitales específicos a los cuales ese PCP remite; es decir, una subred de servicios o círculos de remisión?

La elección de un PCP no lo limitará a un grupo específico de hospitales o especialistas. Puede utilizar cualquier especialista u hospital que participen en nuestra red de servicios. Consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* para conocer una lista de especialistas y hospitales participantes.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

Durante el año, es posible que realicemos cambios en hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que son parte de su plan. Si su médico o especialista deja de participar en su plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Aunque los proveedores de nuestra red de servicios puedan cambiar durante el año, Medicare solicita que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Intentaremos de buena fe darle un aviso que explicará que su proveedor dejará el plan con, al menos, 30 días de anticipación, para que tenga tiempo de seleccionar un proveedor nuevo.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado para que continúe administrando sus necesidades de atención médica.
- Si está realizando un tratamiento médico, tiene derecho a solicitar que no se interrumpa el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo, y trabajaremos con usted para garantizar esto.
- Si nuestra red no tiene un especialista calificado para un servicio cubierto por el plan, debemos cubrir ese servicio al costo compartido dentro de la red de servicios. Es posible que se requiera autorización previa. Contáctenos para obtener más información.
- Si se entera de que su médico o especialista dejarán el plan, póngase en contacto con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no está siendo administrada de manera apropiada, tiene derecho a presentar una apelación a nuestra decisión.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

Puede obtener servicios de proveedores fuera de la red de servicios en las siguientes situaciones:

- Se encuentra fuera del área de servicio y necesita diálisis.
- Necesita un servicio especial que no está disponible a través de los proveedores de la red de servicios.
- Tiene una emergencia o necesita atención de urgencia.

Excepto en casos de emergencia, debe obtener autorización de *VNS Health EasyCare Plus*. Comuníquese con su equipo de atención para obtener más información o para coordinar servicios.

SECCIÓN 3 Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre

Sección 3.1 Cómo obtener atención ante una emergencia médica**¿Qué es una “emergencia médica” y qué debe hacer en caso de que se le presente esta situación?**

Una “**emergencia médica**” es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un niño por nacer), un miembro o la función de un miembro, o pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición médica que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Si la necesita, llame para pedir una ambulancia. *No* es necesario que primero obtenga la aprobación o una remisión del PCP. No es necesario que use un médico de la red de servicios.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal apropiada, incluso si no forma parte de nuestra red de servicios.

- **Asegúrese lo antes posible de que le hayan avisado al plan acerca de la emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted o alguna otra persona deben llamarnos para avisar sobre la atención de emergencia, por lo general, en un plazo de 48 horas. Llame a su equipo de atención al 1-866-783-1444. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Nuestro horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (de octubre a marzo) y los días de semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (de abril a septiembre). Esta información también se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación.

¿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 la emergencia.

Los médicos que le brindan atención de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza la condición 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. Sus médicos seguirán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y coordinemos la atención adicional. El plan cubre la atención de seguimiento. Si recibe atención de emergencia por parte de proveedores fuera de la red de servicios, trataremos que los proveedores de la red de servicios se hagan cargo de su atención tan pronto como su condición médica y las circunstancias lo permitan.

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

Algunas veces puede ser difícil darse cuenta de 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 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.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

No obstante, una vez que el médico haya identificado que *no* se trataba de una emergencia, cubriremos la atención adicional *solo* si la recibe de alguna de estas dos formas:

- Acude a un proveedor de la red de servicios para obtener atención adicional.
- 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 a continuación).

Sección 3.2 **Cómo obtener atención ante una necesidad urgente de recibir servicios**

¿Qué son los “servicios de urgencia”?

Un servicio de urgencia es una situación que no es de emergencia que requiere atención médica inmediata, en la que puede que no sea posible ni razonable obtener estos servicios de un proveedor de la red de servicios.

El plan debe cubrir los servicios de urgencia prestados fuera de la red de servicios. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son i) dolor de garganta grave que se produce durante el fin de semana o ii) exacerbación imprevista de una afección conocida cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio.

Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan y los proveedores de la red de servicios no la pueden prestar, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red de servicios. Se debería obtener autorización del plan antes de recibir atención. En este caso, cubriremos estos servicios como si recibiera la atención de un proveedor de la red de servicios o sin costo.

Si necesita atención de urgencia, comuníquese con su médico de atención primaria (PCP). Si su PCP no está disponible, llame al plan para recibir más instrucciones.

Nuestro plan tiene cobertura mundial de urgencia y emergencia, fuera de los Estados Unidos y sus territorios, en los siguientes casos: Los servicios de urgencia se brindan para tratar una enfermedad, lesión o condición imprevista, que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden ser brindados por proveedores dentro de la red de servicios o fuera de la red de servicios cuando los proveedores de la red de servicios no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante un desastre

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

Para obtener información sobre cómo obtener la atención necesaria durante un desastre, visite la siguiente página web: vnshealthplans.org

Si no puede usar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener la atención de proveedores fuera de la red de servicios al costo compartido dentro de la red de servicios. Si no puede usar una farmacia de la red de servicios durante un desastre, puede obtener sus medicamentos recetados en una farmacia fuera de la red de servicios. Para obtener más información, consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.

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

Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos los servicios cubiertos

Si pagó por los servicios cubiertos o si recibió una factura por los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos una factura que recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2 ¿Qué debería hacer si los servicios no están cubiertos por el plan?

VNS Health EasyCare Plus cubre todos los servicios médicamente necesarios según se indica 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 de servicios que no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen un límite para los beneficios, usted también paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Una vez que se alcance un límite de beneficio, los costos adicionales no se tendrán en cuenta para el monto máximo que paga de su 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 “estudio clínico”) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica; por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan a los voluntarios que participen en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio, y usted exprese interés, alguien que trabaja en el estudio se pondrá en contacto con usted para explicarle los detalles del estudio y para determinar si cumple con los requisitos establecidos por los científicos que llevan a cabo el estudio. Puede participar en el estudio siempre que cumpla con sus requisitos, y si comprende y acepta plenamente lo que implica participar en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba usted como parte del estudio. Si nos comunica que está en un ensayo clínico calificado, entonces usted es responsable solo del costo compartido dentro de la red de servicios por los servicios que se realizan en ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto de costo compartido de Original Medicare, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido dentro de la red de servicios. Sin embargo, deberá proporcionar la documentación para mostrarnos 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 algún estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que el plan o el PCP lo aprueben. *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.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, **le recomendamos que nos notifique con anticipación cuando elija participar en los ensayos clínicos calificados por Medicare.**

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si participa en un estudio que Medicare no ha aprobado, usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio. Comuníquese con su equipo de atención para obtener detalles más específicos sobre lo que su plan pagará.

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

Una vez que se inscriba en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, tendrá cobertura de Original Medicare para productos y servicios de rutina que reciba como parte del estudio de investigación, incluidos los siguientes:

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

A continuación, le presentamos 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 Original Medicare, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría el copago de \$20 requerido conforme a Original Medicare. Entonces usted debería notificar al plan que recibió el servicio de un ensayo clínico calificado y enviar la documentación, como la factura de un proveedor, al plan. El plan le pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto es \$10, el mismo monto que pagaría según los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que, para recibir el pago del plan, debe enviar la documentación a su plan, como la factura de un proveedor.

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos

Cuando usted forma parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagará 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 cubriera 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 mensuales que se realicen como parte del estudio si su condición médica normalmente requiriese una sola tomografía.

¿Desea obtener más información?

Puede obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica accediendo a la página web de Medicare para leer o descargar la publicación *Medicare and Clinical Research Studies* (Medicare y los estudios de investigación clínica). (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/0226-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 recibir 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 una instalación que brinda atención para una condición que normalmente se trataría en un hospital o un centro de atención de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas 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 hospitalizados de la Parte A (servicios de atención no médica).

Capítulo 3 Cómo utilizar la cobertura del plan para acceder a los servicios médicos y otros servicios cubiertos**Sección 6.2 Cómo recibir atención de una institución religiosa
institución de atención 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 que “no esté exceptuado”.

- La atención o el tratamiento médico que “no estén exceptuados” corresponden a la atención o el tratamiento médico *voluntarios* y *que no son obligatorios* según la legislación federal, estatal o local.
- La atención o el tratamiento médico “exceptuados” corresponden a la atención o el tratamiento médicos que *no* se consideran 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 para los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplicarán las siguientes condiciones:
 - Debe tener una condición médica que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a servicios de atención para pacientes hospitalizados en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada.
 - y debe obtener la aprobación del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro, o su estadía no estará cubierta.

No se aplican límites de Medicare para la cobertura de pacientes hospitalizados.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de 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 (DME) incluye artículos tales como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, colchones eléctricos, muletas, suministros para pacientes diabéticos, dispositivos para generar el habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital solicitados por un proveedor para uso en el hogar. El miembro siempre es dueño de ciertos artículos, como dispositivos protésicos. En esta sección, hablamos de otros tipos de DME que debe alquilar.

En Original Medicare, las personas que 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 *VNS Health EasyCare Plus* no tendrá posesión de los artículos de equipos médicos duraderos alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan. Esto significa incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME de Original Medicare antes de inscribirse en nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la posesión del DME. Llame a su equipo de atención para obtener más información.

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

Si no obtuvo la posesión del artículo de DME mientras estaba en nuestro plan, deberá efectuar 13 nuevos pagos consecutivos después de cambiar a Original Medicare para ser dueño del artículo. Los pagos realizados mientras está inscrito en su plan no cuentan.

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

Ejemplo 2: realizó 12 o menos pagos consecutivos por el producto en Original Medicare y luego se unió a nuestro plan. Usted estaba en nuestro plan, pero no obtuvo la posesión mientras estaba en nuestro plan. Luego, regresa a Original Medicare. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos para tener la posesión del producto una vez que se una a Original Medicare de nuevo. Todos los pagos anteriores (ya sea para nuestro plan o para Original Medicare) no cuentan.

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

Si califica para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, *VNS Health EasyCare Plus* cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipos de oxígeno
- Suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno
- Entubado y accesorios relacionados con el oxígeno para el suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones de equipos de oxígeno

Si deja *VNS Health EasyCare Plus* o ya no tiene necesidad médica de equipos de oxígeno, estos deben devolverse.

SECCIÓN 7.3 ¿Qué sucede si abandona su plan y regresa a Original Medicare?

Original Medicare requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante cinco años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Los restantes 24 meses el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago de oxígeno). Después de cinco años puede elegir quedarse con la misma compañía o ir a otra compañía. En este momento, el ciclo de cinco años comienza de nuevo, incluso si permanece con la misma compañía, lo que le obliga a pagar el copago durante los primeros 36 meses. Si se inscribe o deja nuestro plan, el ciclo de cinco años vuelve a empezar.

CAPÍTULO 4:

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

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 proporciona una lista de los servicios cubiertos como miembro de *VNS Health EasyCare Plus*. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites en determinados servicios.

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

Debido a que usted obtiene asistencia de Medicaid, su costo compartido depende de su nivel de elegibilidad, siempre y cuando siga las normas del plan para obtener atención. (Consulte el Capítulo 3 para obtener más información sobre las normas del plan para obtener atención).

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.

- El “**deducible**” es el monto que debe pagar por los servicios médicos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que le corresponde. La Sección 1.2 le brinda más información sobre el deducible del plan.
- Un “**copago**” es el monto fijo que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. El copago se abona 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).
- El “**coseguro**” es el porcentaje que paga del costo total de ciertos servicios médicos. 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).

Sección 1.2 Nuestro plan aplica un deducible a determinados tipos de servicios
--

Si es elegible para la asistencia de costo compartido de Medicare conforme a Medicaid, usted no debe pagar deducible.

Capítulo 4. Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**Sección 1.3 ¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y Parte B de Medicare?**

Nota: Debido a que nuestros miembros también obtienen asistencia de Medicaid, muy pocos alcanzan el monto máximo que pagan de su bolsillo. Usted no tiene que pagar ningún costo de su bolsillo con respecto al monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Si usted es elegible para la asistencia de costo compartido de Medicare, no tiene que pagar ningún costo de su bolsillo respecto al monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite en el monto que paga de su bolsillo cada año por los servicios médicos que están cubiertos. Este límite se denomina monto máximo que paga de su bolsillo (MOOP) por servicios médicos. Para el año calendario 2023, este monto es de \$8,300.

Los montos que paga por los copagos y coseguros para los servicios cubiertos se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo. (Los montos que paga por las primas de su plan y los medicamentos recetados de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo). Si llega al monto máximo de \$8,300 que paga de su bolsillo, ya no deberá pagar más costos de su bolsillo durante el resto del año por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero paguen su prima de la Parte B).

Sección 1.4 Nuestro plan también limita lo que usted paga de su bolsillo por determinados tipos de servicios

Debido a que nuestros miembros también obtienen asistencia de Medicaid, muy pocos alcanzan el monto máximo que pagan de su bolsillo. Usted no tiene que pagar ningún costo de su bolsillo con respecto al monto máximo que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Capítulo 4. Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**Sección 1.5 Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen saldos”**

Como miembro de *VNS Health EasyCare Plus*, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar la parte que le corresponde del monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Es posible que los proveedores no agreguen cargos adicionales, denominados “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 de servicios.
- 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, como en los siguientes casos:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red de servicios, 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 fuera de la red de servicios 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 de servicios solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene una remisión o para servicios de urgencia o emergencias).
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red de servicios y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red de servicios solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene una remisión o para servicios de urgencia o emergencias).

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

- Si cree que un proveedor le ha “facturado saldos”, llame a su equipo de atención.

No permitimos que los proveedores le facturen los servicios cubiertos. Les pagamos directamente a nuestros proveedores y lo protegemos a usted de cualquier cargo. Esto es así incluso si le pagamos al proveedor un monto inferior a lo que el proveedor cobra por un servicio. Si recibe una factura de un proveedor, llame a su equipo de atención.

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

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

La *Tabla de beneficios médicos* de las páginas siguientes enumera los servicios cubiertos por VNS Health EasyCare Plus y lo que debe pagar de su bolsillo por cada servicio. Los servicios descritos en la *Tabla de beneficios médicos* están cubiertos solo cuando se cumple con los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que cubre Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros y los equipos, y los medicamentos recetados de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para el diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Usted recibe atención por parte de un proveedor de la red de servicios. En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red de servicios no estará cubierta, a menos que sea de emergencia o atención de urgencia, o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya otorgado una remisión o autorización. Esto significa que usted deberá pagarle al proveedor en su totalidad por los servicios brindados.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que brinda y supervisa su atención.

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

- Algunos de los servicios mencionados en la *Tabla de beneficios médicos* están cubiertos *solo* si el médico u otros proveedores de la red de servicios obtienen aprobación por adelantado (esto suele denominarse “autorización previa”). Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado están indicados con un asterisco en la *Tabla de beneficios médicos*. Además, los siguientes servicios no indicados en la *Tabla de beneficios médicos* requieren autorización previa:
 - Ingresos en el hospital no participante y opcional, incluso ingresos de salud mental.
 - Todos los ingresos en centros de atención de enfermería especializada.
 - Todos los procedimientos que se consideran experimentales o de investigación y que Medicare los requiera como servicios cubiertos.
 - Todos los trasplantes y las evaluaciones para trasplantes.
 - Procedimientos reconstructivos que se pueden considerar estéticos.
 - Todas las remisiones a proveedores no participantes.
 - Las siguientes cirugías:
 - Cirugía bariátrica
 - Cirugía para cáncer de mama
 - Histerectomía
 - Cirugía que pueda considerarse estética
 - Procedimientos experimentales/de investigación
 - Ensayos clínicos
 - Servicios de enfermería y atención médica a domicilio.
 - Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios.
 - Servicios de radiología exclusivos como resonancias magnéticas (MRI), angiografías por resonancia magnética (MRA) y tomografías por emisión de positrones (PET).
 - Equipo médico duradero exclusivo y dispositivos protésicos y ortopédicos.
 - Servicios/procedimientos de infusión a domicilio seleccionados.
 - Medicamentos exclusivos de la Parte B de Medicare.
 - Transporte en ambulancia en situaciones que no sean de emergencia.
 - Servicios fuera de la red (excepto en el caso de atención de emergencia).

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

Llame al equipo de atención al número de teléfono que se incluye en la portada posterior de este manual para obtener la lista actualizada de los servicios que requieren autorización previa.

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Usted tiene cobertura de Medicare y Medicaid. Medicare cubre la atención médica y los medicamentos recetados. Medicaid cubre su parte de los costos por los servicios de Medicare. Medicaid también cubre servicios que Medicare no cubre, como servicios de cuidado a largo plazo, basados en la comunidad y en el hogar, transporte y servicio de un auxiliar de atención médica a domicilio.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2023* (Medicare y usted 2023). Revíselo en línea en www.medicare.gov o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos el servicio sin costo para usted.
- Si Medicare agrega cobertura para algún nuevo servicio durante el año 2023, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.
- Si se encuentra dentro del período de seis meses de nuestro plan de elegibilidad continua considerada, continuaremos proporcionando todos los beneficios de Medicare cubiertos por el plan de Medicare Advantage. Sin embargo, durante este período, no continuaremos cubriendo los beneficios de Medicaid que se incluyen en el plan Medicaid State Plan aplicable, ni pagaremos las primas o el costo compartido de Medicare para el cual el estado sería responsable de otra manera si no hubiera perdido su elegibilidad de Medicaid. Los montos de costos compartidos de Medicare para los beneficios básicos y complementarios de Medicare no cambian durante este período.

Usted no paga ninguno de los servicios mencionados en la *Tabla de beneficios médicos*, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cobertura descritos anteriormente.

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

Información importante sobre beneficios para afiliados con alguna de las determinadas afecciones crónicas

- Si un proveedor del plan le diagnostica alguna de las siguientes afecciones crónicas y usted cumple con ciertos criterios médicos, puede ser elegible para recibir cuidados paliativos:
 - Entre los ejemplos, se incluye, entre otros, diagnosticar afecciones como insuficiencia cardíaca, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), Enfermedad renal en etapa final (ESRD), demencia, cáncer o accidente cerebrovascular.
 - Si es elegible para participar en el Programa de cuidados paliativos como se describe anteriormente, se encuentra a su disposición sin costo adicional. El programa está diseñado para brindar una capa adicional de apoyo junto con su tratamiento médico actual.

(Consulte la definición de “Cuidados paliativos” en la tabla de beneficios a continuación).

Si es elegible y se inscribe en el Programa de cuidados paliativos, un miembro de su equipo de atención le llamará. Junto con su equipo de atención, usted planificará la frecuencia de llamadas para que le proporcionen ayuda y se asegure de que sus servicios satisfagan sus necesidades específicas de salud y para analizar otros recursos que pueda necesitar. Además, recibirá el siguiente apoyo mediante los Servicios de administración de la atención:

- Evaluación de atención integral
 - Planificación y objetivos de la atención a través de debates
 - Acceso a servicios sociales y recursos de la comunidad
 - Coordinación con su médico de atención primaria
- Para obtener más detalles, consulte la fila “Ayuda con ciertas afecciones crónicas” en la siguiente *Tabla de beneficios médicos*.

Información importante sobre los beneficios para todos los afiliados que participan en los servicios de Planificación de atención de la salud y bienestar (Wellness and Health Care Planning, WHP).

- Debido a que *VNS Health EasyCare Plus* participa en el Programa de cuidados paliativos de salud de VNS, usted será elegible para los siguientes servicios de WHP, incluidos los servicios de planificación de atención anticipada (ACP):

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

- Los administradores de atención ofrecerán Planificación de atención anticipada por teléfono según sea necesario. Usted también puede completar directivas anticipadas en su visita periódica de evaluación en el hogar llevada a cabo por un enfermero matriculado (RN). Esta ACP es voluntaria.
- La Planificación de atención anticipada es un proceso continuo para involucrar a usted y a su familia en conversaciones sobre sus objetivos, valores y creencias. Los administradores de atención ofrecerán Planificación de atención anticipada por teléfono según sea necesario. Usted también puede completar directivas anticipadas en su visita periódica de evaluación en el hogar llevada a cabo por un enfermero matriculado (RN).

Medicare aprobó VNS Health Medicare para brindar estos beneficios, copagos y coseguros más bajos como parte del Programa de diseño de seguros basados en valor. Este programa le permite a Medicare probar nuevas formas de mejorar los planes Medicare Advantage.

Información importante sobre beneficios para afiliados que cumplen con los requisitos para la “Ayuda adicional”:


- Si recibe “Ayuda adicional” para pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguros, es posible que sea elegible para otros beneficios complementarios o costo compartido reducido concentrados.
- Para obtener más información, consulte la *Tabla de beneficios médicos* en el Capítulo 4.
- Si un proveedor del plan lo diagnosticó con las siguientes afecciones crónicas que se identifican a continuación y cumple con ciertos criterios, es posible que sea elegible para recibir beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas. Los miembros inscritos en *VNS Health EasyCare Plus* son personas con necesidades especiales con afecciones crónicas específicas. Los miembros inscritos en este plan tienen discapacidades comórbidas. Las comorbilidades también justifican las necesidades complejas de la membresía. Entre los ejemplos se incluye, entre otros, diagnosticar afecciones como insuficiencia cardíaca, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad renal en etapa final, demencia, cáncer o accidente cerebrovascular.
- Para obtener más información, consulte la fila “Beneficios complementarios especiales para personas con enfermedades crónicas” en la siguiente *Tabla de beneficios médicos*.
- Comuníquese con nosotros para averiguar exactamente para qué beneficios puede ser elegible.

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



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
<p> Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>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 una remisión de parte de su médico, auxiliar médico, profesional en enfermería o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p>
<p>Acupuntura</p> <p>El plan cubre hasta 30 visitas cada año.</p>	<p>No hay copago para hasta 30 visitas cada año.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: Están cubiertas hasta 12 visitas en 90 días para los beneficiarios de Medicare conforme a las siguientes circunstancias:</p> <p>Para los fines de este beneficio, el dolor crónico de espalda baja se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que dura 12 semanas o más. • No específico, ya que no tiene ninguna causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con enfermedades metastásicas, inflamatorias, infecciosas, etc.). • No está relacionado con una cirugía. • No asociado con embarazo. <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que demuestren una mejora. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p>	<p>No existe un copago para recibir la acupuntura cubierta por Medicare para la espalda baja.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>



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
<p>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja (continuación)</p> <p>Se debe discontinuar el tratamiento si el paciente no mejora o experimenta un retroceso.</p> <p>Requisitos para proveedores:</p> <p>Los médicos (según se define en el Artículo 1861 (r)(1) de la Ley del Seguro Social (la Ley)) pueden realizar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales vigentes.</p> <p>Los asistentes médicos (PA), los enfermeros practicantes (NP)/especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se identifica en el Artículo 1861 (aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden realizar acupuntura si cumplen todos los requisitos estatales vigentes y si tienen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una maestría o un doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y,2. Una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para realizar acupuntura en un estado, un territorio o una mancomunidad de los Estados Unidos (como Puerto Rico), o en el Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que proporcione acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS, requerido por nuestras regulaciones en las secciones 410.26 y 410.27 del Código de Regulaciones Federales (CFR) N.º 42.</p>	




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
<p>Servicios de ambulancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención solo si se trata de un miembro cuya condición médica es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona o si está autorizado por el plan. • El transporte en ambulancia, si no se trata de una emergencia, es adecuado si se documenta que la condición del miembro es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario. 	<p>Coseguro del 0 % al 20 % (un viaje de ida o vuelta) Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>
<p> Visita anual de bienestar</p> <p>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.</p> <p>Nota: Su primera visita anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. No obstante, no es necesario haber realizado la visita “Bienvenido a Medicare” para estar cubierto para las visitas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las visitas anuales de bienestar.</p>


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
<p> Medición de la masa ósea</p> <p>Para las personas que califiquen (en general, 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 consideran médicamente necesarios: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea, incluso la interpretación de los resultados por parte del médico.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> Prueba detección de cáncer de mama (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de control cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para los miembros que cumplan con ciertas condiciones y cuenten con una orden del médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p> <p>Tiene cubierto un máximo de 2 sesiones de una hora por día, hasta un máximo de 36 sesiones durante 36 semanas.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización.</p> <p>Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p> Visita para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares)</p> <p>Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo de forma saludable.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p>
<p> Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares</p> <p>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).</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses. • Si corre un alto riesgo de padecer cáncer de cuello de útero de vagina, o si está en edad de procrear y tuvo un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para exámenes pélvicos y pruebas de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.</p>


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
<p>Servicios de quiropráctica</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo cubrimos la manipulación de la columna para corregir una subluxación. 	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Para las personas de 50 años o más, están cubiertos los siguientes estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigmoidoscopia flexible (o enema de bario de detección como alternativa) cada 48 meses. <p>Uno de las siguientes pruebas cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de sangre oculta en la materia fecal de guayacol (Guaiac-based fecal occult blood test, gFOBT). • Prueba inmunoquímica fecal (Fecal immunochemical test, FIT). <p>Prueba de detección de cáncer colorrectal basada en ADN, cada 3 años.</p> <p>Para las personas que tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonoscopia de detección (o enema de bario de detección como alternativa) cada 24 meses. <p>Para las personas que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no dentro de los 48 meses de una sigmoidoscopia de detección. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare.</p>


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
<p>Servicios odontológicos <i>Healthplex proporciona los servicios odontológicos.</i> En general, los servicios odontológicos preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. El plan cubre servicios integrales, incluidos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 consultas al año para servicios de diagnóstico • 2 consultas al año para servicios de restauración • 2 visitas al año para prostodoncia, otras cirugías bucales/maxilofaciales <p>Si tiene preguntas relacionadas con la atención dental, llame a Healthplex al 1-800-468-9868 (TTY: 1-800-662-1220), De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>La cobertura máxima del plan es de \$2,750. No se aplica un deducible anual por categoría de servicio para los beneficios dentales cubiertos por Medicare.</p> <p>Sin copago, deducible ni coseguro.</p>
<p> Prueba de detección de depresión</p> <p>Cubrimos una prueba de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones o tratamiento de seguimiento.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para una visita anual para la prueba de detección de depresión.</p>

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
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas rápidas de glucosa) 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). Las pruebas también pueden estar cubiertas si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Según los resultados de estas pruebas, puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>

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
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes</p> <p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Ascensia/Bayer Diabetes Care es la marca elegida por el plan para los suministros de pruebas y control de la diabetes cuando se obtienen en una farmacia minorista de la red. Todos los otros productos de marca requerirán aprobación del plan para la cobertura. • 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. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta siempre que se cumpla con ciertos requisitos. 	<p>Coseguro del 20 % para los servicios y suministros para la diabetes.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>Capacitación para el autocontrol de la diabetes sin costo. No se requiere autorización.</p>

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
<p>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados</p> <p>(Para una definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 12 y en el Capítulo 3, Sección 7 de este documento,).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, colchones eléctricos, suministros para pacientes diabéticos, camas de hospital solicitadas por un proveedor para el uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para generar el habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Por lo general, <i>VNS Health EasyCare Plus</i> cubre cualquier DME cubierto por Original Medicare de las marcas y los fabricantes que figuran en esta lista. No cubriremos otras marcas ni fabricantes, a menos que su médico u otro proveedor nos indiquen que la marca es apropiada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si es un participante nuevo de <i>VNS Health EasyCare Plus</i> 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. Debería hablar con su médico durante este tiempo para decidir qué marca es médicamente apropiada para usted después de transcurrido dicho período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede solicitarle que lo remita para obtener una segunda opinión).</p> <p>Usted (o su proveedor) puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de cobertura del plan. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor acerca de los productos o las marcas que son apropiados para tratar su afección médica. (Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte el Capítulo 9, <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]</i>).</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>El costo compartido para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare es un coseguro del 0 % al 20 % cada 36 meses.</p> <p>El costo compartido no cambiará después de haber estado inscrito durante 36 meses.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia hace referencia a los servicios que cumplen con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia. • Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted o cualquier persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, creen que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un niño no nacido), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición médica que se agrava rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red de servicios son los mismos que para los mismos servicios que se brindan dentro de la red de servicios.</p> <p>Usted cuenta con una cobertura de hasta \$50,000 para atención de emergencia y servicios de urgencia cuando viaja fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Consulte la sección “Cobertura internacional” para obtener más información.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>Si lo internan en el hospital en un plazo de 24 horas desde la visita a la sala de emergencias, usted paga \$0 por la visita a la sala de emergencias.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita recibir atención para pacientes hospitalizados después de haberse estabilizado su condición de emergencia, debe recibir la atención para pacientes hospitalizados en un hospital fuera de la red autorizado por el plan y su costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>

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
<p>Mayor control de enfermedades</p> <p>Un beneficio que puede proporcionarle apoyo adicional para cuidar de su salud.</p> <p>Los miembros elegibles pueden participar para recibir un mejor manejo de enfermedades. Los servicios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a domicilio por parte de un enfermero para evaluar las necesidades de salud, sociales y de seguridad en el hogar • Asistencia para encontrar médicos y programar citas. • Asistencia para tomar los medicamentos de la forma correcta • Conexiones con los recursos de la comunidad 	<p>No existe un copago por los servicios descritos en esta sección, pero puede haber algunas limitaciones.</p> <p>Comuníquese con su equipo de atención para obtener más detalles e información sobre la elegibilidad.</p>
<p>Estado físico</p> <p>Usted tiene cobertura para una membresía al club de salud con SilverSneakers®. Esto incluye clases grupales de ejercicio en las instalaciones del club de salud participantes y en línea. Este programa de membresías para estado físico está diseñado para beneficiarios de Medicare.</p> <p>Para obtener más información sobre este beneficio, puede visitar la página web SilverSneakers.com o llamar sin cargo al 1-866-584-7389 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.</p>	<p>No existe un copago por los servicios descritos en esta sección, pero puede haber algunas limitaciones.</p>

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
<p> Programas educativos sobre salud y bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales educativos impresos sobre la salud • Tecnologías de acceso remoto • Línea de asistencia telefónica de enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al 1-866-783-1444 (TTY: 711). 	<p>Usted no paga nada por los servicios descritos en esta sección.</p>
<p>Servicios auditivos</p> <p>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 ambulatorios, cuando las proporciona un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p>Usted no paga nada por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un examen auditivo de rutina por año. • Dos evaluaciones para la colocación de audífonos, limitadas a una por oído (una para el derecho y otra para el izquierdo) cada tres (3) años. • Dos audífonos complementarios cada tres años. • Límite de cobertura del plan de \$1,400 para audífonos complementarios, limitados a \$700 por oído (uno para el oído derecho y uno para el oído izquierdo) cada tres años <p>Se cubren los servicios y productos auditivos de Medicare médicamente necesarios para aliviar una discapacidad causada por la pérdida o el deterioro de la audición.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Se requiere autorización previa para audífonos. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p>Ayuda con determinadas afecciones crónicas</p> <p>Si se le diagnostica insuficiencia cardíaca en etapa cuatro y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), índices de fracción de eyección u otra enfermedad grave, es posible que sea elegible para el Programa de cuidados paliativos. Si es elegible para participar en el programa, se encuentra a su disposición sin costo adicional y está diseñado para brindar una capa adicional de apoyo junto con su tratamiento médico actual.</p> <p>Cuidados paliativos:</p> <p>En los cuidados paliativos se trabaja para mejorar su calidad de vida y la de su familia. Puede recibir atención a través del Programa de cuidados paliativos si tiene una enfermedad grave. Los cuidados son proporcionados por un equipo de médicos, enfermeros, asistentes sociales, nutricionistas y otras personas con formación especial. Su equipo será creado para usted y trabajará con usted, su familia y sus médicos para ayudarle a vivir la mejor vida posible.</p> <p>Si es elegible y se inscribe en el Programa de cuidados paliativos, un miembro de su equipo de atención lo llamará al menos una vez al mes. Junto con su administrador de atención, usted planificará la frecuencia de llamadas para que le proporcionen ayuda y se asegure de que sus servicios satisfagan sus necesidades específicas de salud y para analizar otros recursos que pueda necesitar. Recibirá el siguiente apoyo mediante los servicios de administración de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluación de atención integral en su hogar con un profesional de enfermería que coordinará su atención con su médico de atención primaria y su administrador de atención.• Planificación y objetivos de la atención a través de debates.	<p>No existe un copago por los servicios descritos en esta sección, pero puede haber algunas limitaciones.</p>

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
<p>Ayuda con determinadas afecciones crónicas (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Acceso a servicios sociales y recursos de la comunidad.• Coordinación con su médico de atención primaria. <p>Si resulta ser elegible para un centro para enfermos terminales durante su inscripción en cuidados paliativos y elige un centro para enfermos terminales, puede ser elegible para recibir atención transitoria y simultánea. Si es elegible, puede continuar con tratamientos curativos, como quimioterapia paliativa o hemodiálisis, durante un máximo de un mes después de elegir un proveedor de cuidados de enfermos terminales dentro de la red de servicios.</p> <p>Consulte el beneficio “Cuidados en centros para enfermos terminales” para obtener más información.</p> <p>La atención simultánea de transición (TCC) incluye servicios que podría necesitar para continuar sus necesidades de atención, según sea médicamente apropiado, para el tratamiento de su afección terminal. Estos servicios ayudan a proporcionar una transición a los cuidados para enfermos terminales y pueden incluir la reducción gradual de un tratamiento curativo específico con el tiempo. La TCC requiere autorización previa y está disponible hasta un mes después de elegir el centro para enfermos terminales, solo si elige un proveedor dentro de la red de servicios.</p> <p>Si es elegible, puede continuar con tratamientos curativos, como quimioterapia paliativa o hemodiálisis, durante un máximo de un mes después de elegir un proveedor de cuidados de enfermos terminales dentro de la red de servicios.</p> <p>Consulte el beneficio “Cuidados en centros para enfermos terminales” para obtener más información.</p>	

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
<p> Prueba de detección de VIH</p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que están en mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses. <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo. 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible a los miembros elegibles para realizar pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>
<p>Atención médica a domicilio</p> <p>Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita estos servicios 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.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada o 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 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. 	<p>Usted no paga nada por las visitas de atención en el hogar cubiertos por Medicare.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Terapia de infusión en el hogar</p> <p>La terapia de infusión en el hogar implica la administración subcutánea o intravenosa de medicamentos o agentes biológicos a una persona en el hogar. Los componentes necesarios para realizar la infusión en el hogar incluyen medicamentos (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipos (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con el plan de atención. • Capacitación y educación para pacientes que, de otra manera, no están cubiertos por el beneficio de equipo médico duradero. • Monitoreo remoto; se pueden aplicar restricciones.* • Servicios de monitoreo para la prestación de terapia de infusión en el hogar y medicamentos de infusión en el hogar brindados por un proveedor calificado de terapia de infusión en el hogar. • Monitoreo y servicios de monitoreo remoto (incluidos en el monto de pago de la visita de servicios profesionales).* 	<p>Coseguro del 0 % al 20 % por terapia de infusión en el hogar cubierta por Medicare.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p> <p>Algunos medicamentos de la Parte B requieren autorización previa por parte del plan.</p>

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
<p>Cuidados en centros para enfermos terminales</p> <p>Los cuidados para enfermos terminales implican atención integral y compasiva, centrada en proporcionar alivio físico y asistencia emocional a personas con enfermedades avanzadas. Los objetivos principales son garantizar la comodidad, mejorar la calidad de vida y preservar la dignidad y elección, para poder vivir la vida con la mayor plenitud posible.</p> <p>Usted será elegible para el beneficio de centro para enfermos terminales cuando su médico y el director médico del centro para enfermos terminales le hayan dado un diagnóstico terminal que certifique que tiene una enfermedad terminal y 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue su curso normal. Es posible que reciba atención a través de un programa de centro para enfermos terminales certificado por Medicare.</p> <p>Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos los que la organización Medicare Advantage (MA) posee, controla o en los que tiene un interés financiero. El médico del centro para enfermos terminales puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor. • Atención de relevo a corto plazo. • Atención médica a domicilio. <p><u>Para los servicios en un centro para enfermos terminales 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></p> <p><i>VNS Health EasyCare Plus</i> pagará sus servicios en un centro para enfermos terminales y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su diagnóstico de enfermedad terminal.</p>	<p>Quando se inscribe en un programa de centro para enfermos terminales certificado por Medicare, los servicios del centro para enfermos terminales y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal los paga <i>VNS Health EasyCare Plus</i>.</p> <p>Los costos de los medicamentos pueden ir desde un costo compartido de \$0 a un coseguro del 5 %, o un máximo de \$5.</p> <p>Hay un copago máximo de \$5 por día para los cuidados de pacientes hospitalizados en centros para enfermos terminales.</p>

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
<p>Cuidados en centros para enfermos terminales (continuación)</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su pronóstico de enfermedad terminal:</u> Si necesita servicios que no sean de urgencia o que no sean de emergencia cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no están relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo para estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de servicios de nuestro plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red de servicios y sigue las normas del plan para obtener un servicio, solo pagará el monto del costo compartido del plan para los servicios dentro de la red. • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red de servicios, pagará el costo compartido según las normas del plan descritas en la Sección 1.2 del Capítulo 3, “Normas básicas para obtener la atención médica cubierta por su plan”. <p><u>Para los servicios cubiertos por <i>VNS Health EasyCare Plus</i>, pero que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare:</u> <i>VNS Health EasyCare Plus</i> seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no cubre la Parte A o la Parte B, estén o no relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Usted paga el monto del costo compartido de su plan por estos servicios.</p> <p><u>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la Parte D del plan:</u> Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro para enfermos terminales 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 centro para enfermos terminales certificado por Medicare?</i>).</p>	<p>Para 2022, el costo máximo de la atención para pacientes hospitalizados en un hospicio por día es \$742.</p> <p>Este monto puede cambiar en 2023.</p>


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
<p>Cuidados en centros para enfermos terminales (continuación)</p> <p>Nota: Si necesita cuidados que no sean para enfermos terminales (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), debería contactarnos para coordinar los servicios.</p> <p>Si es elegible para un centro para enfermos terminales y elige uno, puede ser elegible para la atención simultánea de transición (TCC).</p> <p>La TCC incluye servicios necesarios para seguir atendiendo las necesidades de atención, según sea médicamente apropiado, para el tratamiento de su afección terminal. Estos servicios ayudan a proporcionar una transición a los cuidados para enfermos terminales y pueden incluir la reducción gradual de un tratamiento curativo específico con el tiempo. La TCC requiere autorización previa y está disponible hasta un mes después de elegir el centro para enfermos terminales, solo si elige un proveedor de cuidados para enfermos terminales dentro de la red.</p> <p>Si usted es elegible, pero no se siente listo para recibir cuidados para enfermos terminales, puede recibir servicios de apoyo a través del Programa de cuidados paliativos, como se describe en esta tabla debajo de la sección <i>Ayuda con determinadas afecciones</i>.</p>	

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
<p>Asignación de sustento para cuidados paliativos</p> <p>Asignación de sustento para cuidados paliativos: Si cumple los requisitos y elige la atención para cuidados paliativos con un proveedor de este tipo de atención dentro de la red de servicios, puede ser elegible para una Asignación de sustento para cuidados paliativos de \$500.</p> <p>La asignación es un beneficio complementario que permite la compra de bienes o servicios que sus beneficios del plan de salud no cubren.</p> <p>Estos bienes o servicios deben relacionarse con la provisión de comodidad y la mejoría de su calidad de vida mientras recibe cuidados paliativos. Algunos ejemplos son, entre otros, dispositivos/modificaciones de seguridad en el baño y el hogar; apoyo para cuidadores de personas inscritas, etc.</p> <p>Se requiere aprobación previa del plan de salud para los bienes o servicios solicitados.</p>	<p>Copago de \$0 Asignación de sustento para cuidados paliativos: Si cumple los requisitos y elige la atención para cuidados paliativos con un proveedor de este tipo de atención dentro de la red de servicios, puede ser elegible para una Asignación de sustento para cuidados paliativos de \$500.</p> <p>Se requiere aprobación previa del plan de salud para los bienes o servicios solicitados. Consulte el Manual del miembro (<i>Evidencia de cobertura</i>) para obtener más información sobre la lista completa de servicios cubiertos por el plan.</p>

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
<p> Inmunizaciones</p> <p>Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vacuna contra la neumonía.• Vacunas antigripales, una vez por temporada de gripe en otoño e invierno, con vacunas antigripales adicionales si es médicamente necesario.• Vacuna contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.• Vacuna contra la COVID-19.• Otras vacunas si su salud está en peligro y si cumple con los requisitos de cobertura de la Parte B de Medicare. <p>También cubrimos vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y la COVID-19.</p>

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
<p>Atención para pacientes hospitalizados en un hospital</p> <p>Incluye cuidados agudos, rehabilitación para pacientes hospitalizados, servicios hospitalarios de cuidado a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados. Los servicios de atención para pacientes hospitalizados en un hospital comienza el día en que formalmente ingresa en el hospital con una orden del médico. El día antes de recibir el alta es su último día como paciente hospitalizado.</p> <p>El programa brinda servicios de atención para pacientes hospitalizados en un hospital para servicios médicamente necesarios hasta 365 días por año (366 en años bisiestos). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 de abuso de sustancias para pacientes hospitalizados. • 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 	<p>En función de su nivel de ingresos y su elegibilidad para Medicaid, usted paga las siguientes cantidades por cada período de beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deducible de \$1,600 por cada período de beneficios. • Días 1 a 60: \$0 copago por día de cada período de beneficios. • Días 61 a 90: \$400 copago por día de cada período de beneficios. • Días 91 en adelante: coseguro de \$800 por cada día de reserva de por vida después del día 90 por cada período de beneficios (hasta 60 días de por vida). • Después de los días de reserva de por vida: todos los costos. <p>Atención de salud mental para pacientes hospitalizados: Copago de \$0 Deducible de \$0</p> <p>Un “período de beneficios” comienza el día en que usted ingresa a un hospital o centro de atención de enfermería especializada. Termina cuando se cumplen 60 días consecutivos sin recibir atención en un hospital</p>

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
<p>Atención para pacientes hospitalizados en un hospital (continuación)</p> <p>vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la evaluación de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si es candidato para un trasplante.</p> <p>Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicios. Si nuestros servicios de trasplantes dentro de la red de servicios están fuera del patrón de atención de la comunidad, puede elegir recibir sus servicios de trasplante localmente, siempre que los proveedores de trasplantes locales estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si <i>VNS Health EasyCare Plus</i> brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes de su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en este lugar, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. • La cobertura de sangre total y de concentrado de glóbulos rojos comienza a partir de la cuarta pinta de sangre que usted necesite; debe pagar por las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que done. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Servicios de médicos. 	<p>o atención de servicios de enfermería especializada. Si usted ingresa al hospital después de que finaliza un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios.</p> <p>No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.</p> <p>Si recibe atención para pacientes hospitalizados autorizada en un hospital fuera de la red de servicios una vez que se haya estabilizado la afección de emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que debería pagar en un hospital de la red de servicios.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>

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
<p>Atención para pacientes hospitalizados en un hospital (continuación)</p> <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor deberá redactar la orden de admisión hospitalaria formal. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “¿Está hospitalizado o es un paciente ambulatorio? 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</p> <p>o bien, 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 en forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	



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
<p>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico</p> <p><i>Beacon proporciona servicios de salud mental y conductual.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización. • Los beneficiarios de Medicare solo pueden recibir un límite de por vida de 190 días de servicios hospitalarios en un hospital psiquiátrico. • Los servicios hospitalarios en un hospital psiquiátrico se tienen en cuenta para el límite de por vida de 190 días únicamente si se reúnen ciertas condiciones. • El límite de 190 días no se aplica a los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados que se brindan en un hospital general. • Usted es elegible para recibir beneficios de salud mental adicionales de Medicaid. <p>Para obtener información relacionada con la salud mental y conductual, llame a Beacon al 1-866-317-7773 (TTY: 1-866-835-2755), de 8 am – 8 pm De lunes a viernes, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para emergencias.</p>	<p>No se aplica un deducible anual por categoría de servicio para los servicios recibidos en un hospital de la red de servicios.</p> <p>Usted no paga nada por una estadía cubierta por Medicare en un hospital de la red de servicios.</p> <p>Su cobertura incluye hasta 190 días de servicios de atención para pacientes hospitalizados en un hospital de por vida. Los servicios hospitalarios se tienen en cuenta para el límite de por vida de 190 días únicamente si se reúnen ciertas condiciones. Este límite no se aplica a los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados que se brindan en un hospital general.</p> <p><i>*A excepción de una emergencia, debe obtener autorización de VNS Health EasyCare Plus.</i></p>

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
<p>Hospitalización: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o un centro de atención de enfermería especializada (SNF) durante una hospitalización no cubierta</p> <p>Si ha agotado sus beneficios para paciente hospitalizado 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, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de médicos. • Exámenes de diagnóstico (como los análisis de laboratorio). • Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos. • Vendajes quirúrgicos. • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Dispositivos 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. • Dispositivos ortopédicos para piernas, brazos, espalda y cuello; trusas; y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y sustituciones que se necesiten debido a roturas, desgaste, pérdida o cambio en el estado físico del paciente. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. 	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Excepto por los servicios médicos, se aplican normas de autorización para todos los demás servicios cubiertos que se mencionan en esta sección. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p> Terapia médica nutricional</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis) o después de un trasplante cuando lo solicita el médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage u Original Medicare) y 2 horas cada año, después de este. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con el pedido de un médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar el pedido todos los años si debe continuar el tratamiento en el siguiente año calendario.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para miembros elegibles para los servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>
<p> Programa de Prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) estarán cubiertos para los beneficiarios elegibles de Medicare en todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada del cambio conductual con respecto a la salud, que brinda formación práctica para el cambio dietario a largo plazo, el aumento de la actividad física y las estrategias de resolución de problemas que permiten sobreponerse a los desafíos de la pérdida de peso continua y un estilo de vida saludable. La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de MDPP.</p>

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
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare</p> <p>La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Entre los medicamentos cubiertos, se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que no suelen ser administrados por el paciente mismo y que se deben inyectar mientras recibe servicios médicos, servicios para pacientes ambulatorios o servicios en un centro quirúrgico ambulatorio. • Medicamentos que se administran con equipo médico duradero (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 estaba inscrito en la Parte A de Medicare cuando se le trasplantó el órgano. • 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. • Antígenos. • Determinados medicamentos de administración oral para el tratamiento del cáncer y las náuseas. • Determinados medicamentos para autodiálisis en su casa, incluidos heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y fármacos estimuladores de la eritropoyesis (por ejemplo, Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa). • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de enfermedades causadas por deficiencias inmunitarias primarias. 	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>

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
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continuación)</p> <p>También cubrimos vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D y la Parte B.</p> <p>En el Capítulo 5, se explica el beneficio para medicamentos recetados de la Parte D, incluso las normas que debe seguir a fin de recibir cobertura para medicamentos recetados. Lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan se incluye en el Capítulo 6.</p>	
<p> Prueba de detección de obesidad y terapia para fomentar la pérdida de peso continua</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de más de 30, cubrimos el 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.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la terapia y las pruebas de detección de obesidad preventivos.</p>

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
<p>Servicios del programa de tratamiento con opioides</p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cobertura de los servicios usados para tratar el OUD a través del Programa de tratamiento de opioides (OTP), que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• La Administración de alimentos y medicamentos de los Estados Unidos (FDA) aprobó los medicamentos para el tratamiento asistido por medicamentos (MAT) agonistas y antagonistas opioides.• Suministro y administración de esos medicamentos (si corresponde).• Asesoramiento por abuso de sustancias• Terapia grupal e individual• Pruebas de toxicología• Actividades de consumo• Evaluaciones periódicas	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los Servicios del programa de tratamiento con opioides.</p>

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
<p>Exámenes de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías. • Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros. • Suministros quirúrgicos, como 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 total y de concentrado de glóbulos rojos comienza a partir de la cuarta pinta de sangre que usted necesite; debe pagar por las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que done. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Otros exámenes de diagnóstico para pacientes ambulatorios. 	<p>Coseguro del 0 % al 20 % para pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios para determinar si necesita ingresar como paciente hospitalizado o si se le puede dar el alta.</p> <p>Para que los servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios tengan cobertura, estos deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos solo cuando se suministran por orden de un médico u otra persona autorizada por una ley de licencia estatal o estatutos del personal del hospital para ingresar pacientes en el hospital o pedir pruebas para pacientes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos del costo compartido por servicios para pacientes ambulatorios. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Está hospitalizado o es un paciente ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> La hoja de datos se encuentra disponible en internet en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf bien, 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 en forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico y el tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias o clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios. • Análisis de laboratorio y exámenes de diagnóstico facturados por el hospital. • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente hospitalizado 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 puede autoadministrar. <p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos del costo compartido por servicios para pacientes ambulatorios. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Está hospitalizado o es un paciente ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i></p>	<p>Se requiere un coseguro del 0 % al 20 % para estos servicios.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Salvo en un caso de emergencia, se requiere autorización previa del plan.</p> <p>Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (continuación)</p> <p>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 bien, 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 en forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	
<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <p>Servicios de salud mental prestados por un médico o psiquiatra autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero profesional, auxiliar médico u otro profesional de atención de la salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable.</p> <p>Para obtener información relacionada con la salud mental y conductual, llame a Beacon al 1-866-317-7773 (TTY: 1-866-835-2755), de lunes a viernes, de 8 am – 8 pm, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para emergencias.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 % por cada visita de terapia individual o grupal cubierta por Medicare un psiquiatra.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicare.</p> <p>*Excepto en el caso de una emergencia, es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, y terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se brindan en diversos entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF).</p>	<p>Se requiere un coseguro del 0 % al 20 % para los servicios de rehabilitación para pacientes externos.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Servicios por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios por abuso de sustancias se proporcionan en una oficina, en clínicas, en el hogar del individuo o en otros lugares adecuados para proporcionar los servicios. Un médico, psicólogo clínico, asistente social clínico, profesional en enfermería, especialista en enfermería clínica, una enfermera partera certificada, un auxiliar médico u otro proveedor sanitario calificado según Medicare proporciona los servicios.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación inicial y continua. • Plan de atención individualizado con enfoque en tratamiento claro según las necesidades y la respuesta al tratamiento. • Psicoterapia individual y grupal que se centra en las conductas asociadas con el uso de drogas y alcohol, incluso estilo de vida, actitudes, prevención contra recaídas y capacidades de adaptación. • Orientación y participación familiar, según corresponda. • Planificación del alta, que incluye la identificación de los criterios reales del alta. <p>Un miembro se puede autorremitir para una evaluación por parte de un proveedor de la red de servicios en un período de 12 meses.</p>	<p>Se requiere un coseguro del 0 % al 20 % para los servicios por abuso de sustancias para pacientes externos.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: Si va a ser sometido a una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con el proveedor si será considerado un paciente hospitalizado o ambulatorio. a menos que el proveedor realice por escrito una orden de admisión para su hospitalización, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido para la cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un “paciente ambulatorio”.</p>	<p>Se requiere un coseguro del 0 % al 20 %.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicare.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Tarjeta de medicamentos de venta libre (OTC) y compras</p> <p>VNS Health EasyCare Plus ofrece cobertura para artículos de venta libre (OTC) y comestibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros recibirán un catálogo de artículos y productos aprobados que incluye información sobre cómo acceder a este beneficio. • También puede utilizar este beneficio para que le envíen productos frescos y alimentos directo a su hogar. Llame o visite las páginas web de estos proveedores asociados para hacer su pedido. • www.MomsMeals.com o bien, puede llamar al (877)-347-3438 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. • www.sunmeadow.com o llame al 1-866-575-2772 de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. hora del este • www.FarmboxRx.com o llame al (888) 416-3589 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora del este). • Solo puede usar este beneficio para comprar artículos de uso personal. No puede utilizarlo para comprar artículos para sus dependientes ni ninguna otra persona. • Su beneficio no puede cambiarse por dinero en efectivo. • Su saldo no se acumulará de mes a mes. Cualquier monto no utilizado se regresa a VNS Health EasyCare Plus. • Algunos artículos están marcados con “Doble propósito” y solo se pueden solicitar si el médico le recomienda utilizarlos. • Es posible que algunos productos para la salud estén disponible a través de Medicaid gracias a su tarjeta de identificación de beneficios de Medicaid. <p>Nota: Consulte el catálogo de la tarjeta de OTC y compras para obtener una lista de los artículos cubiertos. El catálogo incluye una lista de los artículos de salud no cubiertos. Si no tiene una copia, llame al equipo de atención y solicite que le envíen una.</p>	<p>Usted tiene cobertura por un monto máximo de \$160 por mes para productos de venta libre (OTC) y artículos de compras.</p> <p>Comuníquese con el equipo de atención para obtener una lista de artículos y farmacias participantes y minoristas elegibles.</p> <p>El beneficio para comestibles es parte de un programa complementario especial para enfermos crónicos. No todos los miembros califican.</p>

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
<p>Servicios de hospitalización parcial</p> <p>La “hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo proporcionado como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios o por un centro de salud mental comunitario, que es más intenso que el que se brinda en el consultorio de un médico o terapeuta y es una alternativa a la hospitalización del paciente.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>
<p>Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio del médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios quirúrgicos o de atención médica necesarios llevados a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes ambulatorios de un hospital o cualquier otra ubicación. • Visitas con un especialista, y diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista. • Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio, realizados por su PCP, si el médico así lo indica para determinar si necesita tratamiento médico. • Ciertos servicios de telesalud, que incluyen consultas, diagnóstico y tratamiento con un médico o enfermero profesional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted tiene la opción de obtener estos servicios mediante una visita en persona o por telesalud. Si elige obtener uno de estos servicios mediante 	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por cada visita a un médico de atención primaria para los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por cada visita a un especialista para los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>No necesita una remisión para las consultas con un PCP o especialista.</p> <p>*Ciertos servicios requieren autorización previa del plan. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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 médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)**


telesalud, debe usar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud.

- Consulte los beneficios de telesalud para obtener más información.
- Servicios de telesalud para visitas mensuales relacionadas con enfermedad renal en etapa terminal para miembros que se realizan diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal basado en el hospital o de acceso crítico, en un centro de diálisis renal o en el hogar del miembro.
- Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación.
- Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por uso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación
- Servicios de telesalud para el diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si se cumple lo siguiente:
 - Tiene una consulta presencial en un plazo de 6 meses antes de su primera consulta de telesalud.
 - Tiene una consulta presencial cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud.
 - Las excepciones pueden hacerse al respecto en determinadas circunstancias
- Registros virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico por 5 a 10 minutos **si**:
 - Usted no es un paciente nuevo.
 - El registro no está relacionado con una visita en el consultorio de los últimos 7 días.

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
<p>Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">○ El registro no deriva en una visita en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita más pronta disponible.● Evaluación de video o imágenes que envía a su médico e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de las 24 horas si:<ul style="list-style-type: none">○ Usted no es un paciente nuevo.○ La evaluación no está relacionada con una visita en el consultorio en los últimos 7 días.○ La evaluación no deriva en una visita en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita más pronta disponible.● Consulta que su médico tiene con otros médicos por teléfono, internet o registro médico electrónico.● Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía.● Atención odontológica 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 oncológica neoplásica o servicios que estarían cubiertos si los brindara un 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
<p>Servicios de podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos). • Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones médicas que comprometen las extremidades inferiores. • Seis (6) visitas complementarias de podiatría de rutina cada año. 	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por visitas de podiatría.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>
<p> Exámenes de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para los hombres de más de 50 años, los servicios cubiertos incluyen los siguientes estudios una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tacto rectal. • Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA). 	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual.</p>


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
<p>Dispositivos protésicos y suministros relacionados</p> <p>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 y prótesis mamarias (incluido 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 “Cuidado de la vista” más adelante en esta sección).</p>	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por dispositivos protésicos y suministros relacionados.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (chronic obstructive pulmonary disease, COPD) de moderada a grave y tienen un pedido del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica, para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.</p>	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 %.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Es posible que se apliquen normas de autorización. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>


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
<p> Pruebas de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para pruebas de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubiertos por Medicare.</p>

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
<p> Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de baja dosis (LDCT)</p> <p>Para las personas que cumplen con los requisitos, se cubre una tomografía computada de baja dosis (low dose computed tomography, LDCT) cada 12 meses.</p> <p>Los miembros elegibles son: las personas de 50 a 77 años que no tienen signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen antecedentes de haber fumado al menos 20 paquetes de cigarrillos por año y que actualmente fuman o dejaron de fumar en los últimos 15 años, que obtengan una orden escrita para una LDCT durante una consulta de orientación para pruebas de detección de cáncer de pulmón y toma de decisiones compartidas que cumple con los criterios de Medicare para esas consultas y que son proporcionadas por un médico o un profesional no médico calificado.</p> <p><i>Para pruebas de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de la prueba de detección de LDCT inicial:</i> el miembro debe obtener una orden escrita para una prueba de detección de cáncer de pulmón mediante una LDCT que puede realizarse durante cualquier consulta adecuada a un médico o un profesional no médico calificado. Si un médico o profesional no médico calificado elige realizar una consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare para dichas consultas.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible por la visita de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas ni por la LDCT cubiertas por Medicare.</p>

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
<p> Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos las 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 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.</p> <p>También cubrimos hasta 2 sesiones personales súper intensivas de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos por año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un médico de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como en un consultorio del médico.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios cubiertos por Medicare de pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas.</p>


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
<p>Servicios para tratar la enfermedad renal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de educación 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 las personas con enfermedad renal crónica en la etapa IV, cuando son remitidas por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicio educativo sobre la enfermedad renal de por vida. • Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3 o cuando su proveedor para este servicio no está disponible o no es posible comunicarse con ellos temporalmente). • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si es ingresado en el hospital para recibir atención especial). • Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar). • Equipo y suministros para autodiálisis en su hogar. • Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados 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). <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección: “Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare”.</p>	<p>Coseguro del 0 % al 20 %</p>

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
<p>Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF)</p> <p>En el Capítulo 12 de este documento, encontrará una definición de “centro de atención de enfermería especializada”. En ocasiones, los centros de atención de enfermería especializada se denominan “SNF”.</p> <p>Nuestro plan cubre hasta 100 días en un centro de atención de enfermería especializada. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • 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 total y de concentrado de glóbulos rojos comienza a partir de la cuarta pinta de sangre que usted necesite; debe pagar por las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que done. 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 radiológicos que habitualmente se realizan en los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que habitualmente proveen los SNF. • Servicios de médicos o profesionales. 	<p>No se aplica un deducible anual por categoría de servicio.</p> <p>\$0 por los primeros 20 días de cada período de beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$200 por día, para los días 21 a 100 de cada período de beneficios. • Usted paga todos los costos por cada día después del día 100 del período de beneficios. <p>No se requiere hospitalización previa.</p> <p>Un “período de beneficios” comienza el día en que usted ingresa al hospital o centro de atención de enfermería especializada. Termina cuando se cumplen 60 días consecutivos sin recibir atención en un hospital o atención de servicios de enfermería especializada.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>*Requiere autorización previa. Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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
<p>Atención en un centro de atención de enfermería especializada (SNF) (continuación)</p> <p>Generalmente, la atención en los SNF la obtendrá en los centros de la red de servicios. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, es posible que pueda recibir atención en un centro que no sea un proveedor de la red de servicios, si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una residencia de ancianos 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 esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital. 	
<p> Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni 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.</p> <p><u>Si consume tabaco y se le diagnosticó una enfermedad relacionada con el tabaco o toma medicamentos que puedan verse afectados 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.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>

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
<p>Beneficios suplementarios especiales para los enfermos crónicos (SSBCI)</p> <p>Consulte el beneficio de la “Tarjeta de medicamentos de venta libre (OTC) y compras” para obtener más información.</p> <p>Para aquellos miembros elegibles para recibir los Beneficios suplementarios especiales para los enfermos crónicos (SSBCI), <i>VNS Health EasyCare Plus</i> permitirá el uso de la asignación de la tarjeta de medicamentos de venta libre (OTC) mensual del miembro para una lista ampliada de artículos aprobados que incluyen determinadas compras. Los Beneficios suplementarios especiales para los enfermos crónicos (SSBCI) combinan el beneficio de medicamentos de venta libre sin receta para cubrir determinados artículos de compras, que solo pueden usarse en determinadas farmacias y minoristas.</p>	<p>Este beneficio se combina con la Tarjeta de artículos de venta libre (OTC) y comestibles para cubrir los artículos comestibles elegibles.</p> <p>El beneficio para comestibles es parte de un programa complementario especial para enfermos crónicos. No todos los miembros calificarán.</p>

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
<p>Terapia de ejercicio supervisada (SET)</p> <p>La terapia de ejercicio supervisada (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierta para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (peripheral artery disease, PAD) sintomática y una remisión por PAD del médico responsable del tratamiento de la enfermedad. Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración; comprender un programa de ejercicios o entrenamiento para PAD en pacientes con claudicación.• Ser llevado a cabo en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o el consultorio de un médico.• Ser proporcionado por personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios sean mayores que los daños, y que estén capacitados en terapia de ejercicios para la PAD.• Estar bajo la supervisión directa de un médico, auxiliar médico o profesional de enfermería o especialista en enfermería clínica que debe estar capacitado en técnicas de soporte para la vida tanto básicas como avanzadas. <p>La SET puede tener cobertura más allá de las 36 sesiones durante 12 semanas y sumar 36 sesiones adicionales durante un período extendido si un proveedor de atención médica determina que es médicamente necesario.</p>	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por terapia de ejercicios supervisada para el tratamiento de la enfermedad arterial periférica.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicare.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>

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
<p>Telesalud</p> <p>Los servicios de telesalud de Medicare incluyen determinados servicios médicos o de salud suministrados por un proveedor elegible que no se encuentra en su ubicación, mediante el uso de un sistema interactivo de telecomunicaciones bidireccional (como audio y video en tiempo real).</p> <p>Los servicios que se incluyen son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de urgencia; • Servicios de atención médica a domicilio; • Servicios de médicos de atención primaria; • Servicios de médicos especialistas; • Sesiones individuales para servicios de especialidad en salud mental; • Sesiones grupales para servicios de especialidad en salud mental; • Sesiones individuales para servicios de psiquiatría; • Sesiones grupales para servicios de psiquiatría; • Servicios de fisioterapia y de patologías del habla y el lenguaje; • Servicios del programa de tratamiento con opioides; • Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios; • Servicios de observación; • Servicios en un Centro quirúrgico ambulatorio (ASC); • Sesiones individuales para el abuso de sustancias para pacientes ambulatorios; • Sesiones grupales de servicios por abuso de sustancias para pacientes externos; • Servicios educativos sobre enfermedades renales; • Capacitación para autocontrol de la diabetes. 	<p>Algunos servicios requieren un coseguro del 0% al 20%.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>


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
<p>Transporte</p> <p>Tiene cobertura para 7 viajes de ida y vuelta programados a centros aprobados por el plan.</p> <p>Los servicios de transporte que no sean para casos de emergencia están cubiertos.</p> <p>El medio de transporte es automóvil, ambulancia y transporte público.</p> <p>Usted debe programar viajes de ida y vuelta a las citas médicas al menos con 48 horas de anticipación.</p> <p>1-877-718-4219 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.</p>	<p>La cobertura del beneficio máximo del plan es de \$100 por viaje de ida y vuelta.</p> <p><i>*Requiere autorización previa. Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener más información.</i></p>

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
<p>Servicios de urgencia</p> <p>Los servicios de urgencia se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevista, que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata, pero, dadas sus circunstancias, no es posible ni razonable obtener los servicios de proveedores de la red de servicios. Ejemplos de servicios de urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red de servicios son i) que necesita atención inmediata durante el fin de semana o ii) que está temporalmente fuera del área de servicio del plan. Los servicios deben ser de necesidad inmediata y médicamente necesarios. Si, dadas sus circunstancias, no es razonable que obtenga inmediatamente la atención médica de un proveedor de la red de servicios, su plan cubrirá los servicios de urgencia de un proveedor fuera de la red de servicios.</p> <p>Usted cuenta con una cobertura de hasta \$50,000 por año para servicios de atención de emergencia y urgencia cuando viaja fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Consulte la sección “Cobertura internacional” para obtener más información.</p>	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 %.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p>


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
<p> Atención de la vista</p> <p><i>Superior Vision proporciona los servicios de atención de la vista.</i></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluido el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción de la vista) para anteojos o lentes de contacto. • Para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Entre las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma se incluyen las siguientes: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos mayores de 50 años y estadounidenses de origen hispano mayores de 65 años. • En el caso de las personas con diabetes, la prueba de detección para retinopatía diabética está cubierta una vez al año. • Un par de anteojos 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 anteojos después de la segunda cirugía). <p>También tiene cobertura para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un examen de la vista de rutina por año. • Un examen de la vista cada dos años para hacerse anteojos. 	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 % por exámenes de la vista de rutina y anteojos.</p> <p>Los exámenes de la vista están cubiertos cada 12 meses, desde la última fecha de servicio.</p> <p>Las pruebas de glaucoma no tienen costos compartidos.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p><i>*Comuníquese con VNS Health EasyCare Plus para obtener autorización.</i></p>

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
<p>Atención de la vista (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none">• Un par de anteojos (cristales y marcos) o un par de lentes de contacto, pero no ambos.• Límite de cobertura de \$200 para un par de anteojos (marcos y cristales) o lentes de contacto por año. <p>Se requiere determinar la necesidad médica para todos los anteojos. Los lentes estándar incluyen lentes simples, bifocales y trifocales. Los lentes estándar no incluyen lentes especializados, tales como lentes de transición, tonalizados, progresivos o de policarbonato. Los lentes de contacto estándar incluyen lentes de uso diario extendido, desechables, de uso diario estándar, tóricos o rígidos permeables al gas.</p> <p>Si tiene preguntas relacionadas con la atención de la vista, llame a Superior Vision al 1-800-507-3800 TTY: 1-800-201-7165</p> <p>De lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 9:00 p. m. (horario del este) Sábados: de 11 a. m. a 4:30 p. m. (horario del este)</p>	

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
<p> Visita preventiva “Bienvenido a Medicare”</p> <p>El plan cubre la visita preventiva única “Bienvenido a Medicare”. La visita 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.</p> <p>Importante: cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, indique que le gustaría programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>
<p>Cobertura internacional</p> <p>Usted cuenta con un límite de cobertura del plan de \$50,000 por año para atención de emergencia y servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.</p> <p>Si recibe atención de emergencia o de urgencia fuera de los Estados Unidos, debe presentar un formulario para el reembolso. La documentación de respaldo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del miembro • Fecha de servicio • Nombre, tipo, dirección y teléfono del proveedor • Descripción de los servicios • Monto abonado 	<p>Usted paga un coseguro del 0 % al 20 %.</p> <p>Su costo depende de su nivel de elegibilidad en Medicaid.</p> <p>Comuníquese con <i>VNS Health EasyCare Plus</i> para obtener más información.</p>

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

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera de *VNS Health EasyCare Plus*?

Sección 3.1 Servicios que *no* están cubiertos por *VNS Health EasyCare Plus*

Los siguientes servicios no están cubiertos por *VNS Health EasyCare Plus*.

Servicios de Medicaid no cubiertos por *VNS Health EasyCare Plus*

***Los siguientes beneficios y servicios no están cubiertos por *VNS Health EasyCare Plus*, pero están cubiertos por el método de pago por servicio de Medicaid. Para acceder a estos beneficios, deberá presentar su tarjeta de Medicaid emitida por el estado de Nueva York.**

Ciertos servicios de salud mental, incluidos los siguientes:

Copago de \$0.

- Programas de tratamiento de rehabilitación psiquiátrica intensiva
- Tratamiento diurno
- Tratamiento diurno continuo
- Gestión de casos psiquiátricos y persistentes de pacientes mentalmente enfermos (patrocinado por las unidades de salud mental locales y estatales)
- Hospitalización parcial
- Tratamiento Asertivo Comunitario (Assertive Community Treatment, ACT)
- Servicios orientados de recuperación personalizada (Personalized Recovery Oriented Services, PROS)

Terapia de observación directa para la tuberculosis

Copago de \$0.

Oficina para Personas con Discapacidades del Desarrollo (OPWDD)

Copago de \$0.

Servicios de planificación familiar fuera de la red de servicios en virtud de las disposiciones de acceso directo

Copago de \$0.

Servicios de rehabilitación brindados a los residentes de residencias comunitarias (CR) con licencia de OMH y programas de tratamiento basados en la familia

Copago de \$0.

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

SECCIÓN 4 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan *NI* por Medicare?

Sección 4.1 Servicios que *no* están cubiertos por el plan *NI* por Medicare (exclusiones de Medicare)

En esta sección se describen los tipos de servicios que están “excluidos” por Medicare.

En la siguiente tabla se describen algunos servicios y productos que no cubre el plan *NI* Medicare en ninguna circunstancia, o que están cubiertos por el plan o Medicare solo en determinadas condiciones específicas.

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos usted mismo, excepto en los casos específicos que se detallan a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en una sala de emergencia, los servicios excluidos siguen sin estar cubiertos y el plan no los pagará. La única excepción es si el servicio se apela y decide que se trata de un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado sobre no prestar cobertura para un servicio médico, consulte la Sección 6.3 del Capítulo 9 de este folleto).

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura solo en circunstancias específicas
Cirugía o procedimientos estéticos.		<p>Se cubren en casos de una lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado.</p> <p>Se cubren todas las fases de la reconstrucción de una mama después de una mastectomía, así como de la mama no afectada para lograr un aspecto simétrico.</p>

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura solo en circunstancias específicas
<p>Cuidado asistencial</p> <p>El cuidado asistencial es la atención personal que no requiere de la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como la atención que le ayuda con las actividades de la vida diaria como bañarse o vestirse.</p>	✓	
<p>Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos y medicamentos experimentales.</p> <p>Los productos y procedimientos experimentales son aquellos determinados por Original Medicare que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.</p>		<p>Pueden estar cubiertos por Original Medicare en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan.</p> <p>(Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3).</p>
<p>Cargos que cobren los familiares directos o los integrantes de su familia por la atención brindada.</p> <p>*Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.</p>	✓	

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura solo en circunstancias específicas
Entrega de comidas a domicilio	✓	
Servicios de empleo doméstico que incluyen ayuda básica en el hogar, como tareas domésticas sencillas o preparación de comidas livianas.	✓	
Servicios de un naturoterapeuta (emplea tratamientos naturales o alternativos).	✓	
Atención dental que no es de rutina.		Se puede cubrir la atención dental requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o externos.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies.		Se cubren los zapatos que forman parte de una pierna ortopédico y que se incluyen en el costo de la pierna. Se cubren los zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen pie diabético.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura solo en circunstancias específicas
Objetos personales en su habitación del hospital o un centro de atención de enfermería especializada; por ejemplo, un teléfono o un televisor.	✓	
Habitación privada en un hospital.		Cubierto solo cuando existe una necesidad médica.
Procedimientos para invertir la esterilización y suministros de anticonceptivos sin receta.	✓	
Atención de quiropráctica de rutina.		✓ Se cubre la manipulación de la columna para corregir una subluxación.
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, 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 contactos) para personas después de una cirugía de cataratas.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura solo en circunstancias específicas
Atención de rutina de los pies		<p>Se brinda cierta cobertura limitada de acuerdo con las pautas de Medicare.</p> <p>Seis (6) visitas de rutina por año.</p>
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios según las normas de Original Medicare.	✓	

CAPÍTULO 5:

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

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



¿Cómo puede obtener información sobre los costos de los medicamentos?

Debido a que es elegible para Medicaid, cumple con los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para cubrir los costos del plan de los medicamentos recetados. Debido a que participa en el programa de “Ayuda adicional”, **es posible que haya información que no aplique para usted en la Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D.** Le hemos enviado un inserto separado, que se denomina “Evidence of Coverage Rider for People Who Get Extra Help Paying for Prescription Drugs” (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben ayuda adicional para pagar los medicamentos recetados), también conocida como “Low Income Subsidy Rider” o “LIS Rider” (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no posee este inserto, comuníquese con su equipo de atención y pida la “Cláusula adicional LIS”. (Los números de teléfono de su equipo de atención están impresos en la portada posterior de este folleto).

SECCIÓN 1 Introducción

En este capítulo, **se explican las normas para utilizar la cobertura para los medicamentos de la Parte D.** Consulte el Capítulo 4 para los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de hospicio.

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 le emita una receta por un medicamento que debe ser válida en virtud de la ley estatal aplicable.
- La persona autorizada a dar recetas no debe estar en la lista de exclusiones o preclusión de Medicare.

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

- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red de servicios para obtener sus medicamentos recetados. (Consulte la Sección 2, *Obtenga sus medicamentos recetados en una farmacia de la red de servicios 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 (FDA) o avalado por ciertos libros de referencia. (Para obtener más información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada, consulte la Sección 3).

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

Sección 2.1 Use una farmacia de la red de servicios

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

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

Sección 2.2 Farmacias de la red de servicios**¿Cómo encuentra una farmacia de la red en su área?**

Para encontrar una farmacia de la red de servicios, puede buscar en su *Directorio de proveedores y farmacias*, visitar nuestra página web vnshealthplans.org/providers o llamar a su equipo de atención.

Puede acudir a cualquiera de las farmacias de nuestra 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 de servicios del plan, deberá buscar una nueva farmacia dentro de la red de servicios. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda a través del equipo de atención o buscar en el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede encontrar información en nuestra página web en vnshealthplans.org/providers.

¿Y si necesita una farmacia especializada?

Algunos medicamentos recetados 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 establecimiento de cuidado a largo plazo (LTC). Normalmente, un centro de LTC (como un hogar de convalecencia) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultad para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, póngase en contacto con su equipo de atención.
- 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 de servicios.

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

- Farmacias que proveen medicamentos que están limitados por la 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 su equipo de atención.

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 de servicios del plan. Por lo general, los medicamentos proporcionados a través del servicio de pedido por correo son medicamentos que toma con regularidad para una enfermedad crónica o prolongada. Los medicamentos que *no* están disponibles a través de nuestro servicio de pedidos por correo están marcados con “NM” en nuestra Lista de medicamentos.

El servicio de pedido por correo de nuestro plan le permite solicitar un **suministro para 90 días como máximo**.

Para recibir por correo los formularios de pedidos e información sobre cómo obtener sus medicamentos recetados, revise la información incluida en el kit de bienvenida o llame al equipo de atención para solicitar una copia del formulario de pedido por correo. Si utiliza una farmacia de pedidos por correo que no se encuentra en la red de servicios del plan, su medicamento recetado no se cubrirá.

Por lo general, el pedido de una farmacia de pedido por correo se le entregará en no más de 10 días. Sin embargo, a veces su pedido por correo puede demorarse. Si existiera una demora en la recepción de sus medicamentos recetados mediante el servicio de pedido por correo, comuníquese con el equipo de atención.

Para asegurarse de que la farmacia pueda comunicarse con usted para confirmar el pedido antes de enviarlo, asegúrese de informarle a la farmacia cuál es la mejor manera de comunicarse con usted al incluir su número de teléfono en el formulario de pedidos por correo.

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

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 informarles si deben enviar, retrasar o interrumpir el nuevo medicamento recetado.

Resurtido de recetas para pedido por correo. Para resurtir los resurtidos, póngase en contacto con su farmacia con 10 días de anticipación antes de que su receta actual se agote para asegurarse de que el próximo pedido sea enviado a tiempo.

Sección 2.4 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

El plan cuenta con 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 prolongada).

- Algunas farmacias minoristas de nuestra red de servicios le permitirán obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. En el *Directorio de proveedores y farmacias*, se detallan las farmacias de la red de servicios que proporcionan suministros a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a su equipo de atención para obtener más información.
- También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedido por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.5 Cuándo utilizar una farmacia que no esté dentro de la red del plan

En determinadas circunstancias, su medicamento recetado puede estar cubierto

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red *solo* cuando no puede utilizar una farmacia de la red. **Primero consulte**

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

con el equipo de atención para ver si hay alguna farmacia de la red de servicios cerca. Es posible que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red de servicios y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red de servicios.

Se detallan las circunstancias en las que cubriríamos los medicamentos recetados que obtenga en una farmacia fuera de la red de servicios:

- Un miembro no puede obtener un medicamento cubierto de la Parte D de manera oportuna dentro del área de servicio del plan porque no hay ninguna farmacia de la red de servicios disponible a una distancia razonable.
- Un medicamento de la Parte D despachado por una farmacia ubicada en una institución fuera de la red de servicios mientras el miembro se encuentra en la sala de emergencias.
- Un miembro, cuando está fuera del área de servicio, se enferma o se queda sin sus medicamentos y no puede acceder a una farmacia de la red.
- Se receta un medicamento de la Parte D cubierto y el medicamento no está en el inventario regular de una farmacia de la red accesible.

En estos casos, primero consulte con el equipo de atención para ver si hay alguna farmacia de la red de servicios cerca. Es posible que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red de servicios y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red de servicios.

¿Cómo solicitar un reembolso al plan?

Generalmente, si debe usar una farmacia fuera de la red de servicios, deberá pagar el costo total (y no 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 2.1 del Capítulo 7, se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan).

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

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

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

El plan cuenta con 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 cumple con los requisitos de Medicare y ha sido aprobada por Medicare.

La Lista de medicamentos incluye los medicamentos 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 *ya sea que*:

- Cuando está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos para el diagnóstico o la afección para la cual ha sido recetado.
- *O bien*, cuando es avalado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX.

La Lista de medicamentos incluye medicamentos de marca y medicamentos genéricos.

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

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

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Generalmente, los genéricos funcionan tan bien como el medicamento de marca, pero generalmente cuestan menos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca.

Medicamentos de venta libre

Nuestro plan también cubre ciertos medicamentos de venta libre. Algunos medicamentos de venta libre son menos costosos que los medicamentos recetados y son igual de eficaces. Para obtener más información, llame a su Equipo de atención.

Lo que *no* se incluye en la Lista de medicamentos

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- 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 un medicamento en particular en la Lista de medicamentos. En algunos casos, puede obtener un medicamento que no figura en la lista de medicamentos. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.

SECCIÓN 4 Hay restricciones con respecto a la cobertura de algunos medicamentos

<h3>Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?</h3>
--

Para ciertos medicamentos recetados, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo el plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para alentarles a usted y a su proveedor a utilizar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que está tomando o desea tomar, consulte la Lista de medicamentos. Si un medicamento seguro y de bajo costo funciona

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

médicamente tan bien como uno de mayor costo, las normas del plan están destinadas a alentarlos a usted y a su proveedor a usar esa opción más económica.

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

Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones?

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 realizar pasos adicionales para que cubramos el medicamento. Comuníquese con el equipo de atención para obtener información sobre lo que usted o su proveedor deberán hacer para obtener cobertura para el medicamento. Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción. Podemos no estar de acuerdo con eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9)

Restricción de medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible

Un medicamento “genérico” tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero, por lo general, es más económico. **En la mayoría de los casos, cuando está disponible la versión genérica de un medicamento de marca, las farmacias de la red de servicios le proporcionarán el medicamento genérico en lugar del medicamento de marca.** No obstante, si su proveedor nos ha informado el motivo médico por el cual a usted no le serviría el medicamento genérico o ha escrito “sin sustituciones” en la receta de un medicamento de determinada marca comercial o nos ha informado el motivo médico por el cual a usted no le servirían ni el medicamento genérico ni otros medicamentos cubiertos que tratan su condición, entonces sí cubriremos el medicamento de marca. (La parte del costo que le corresponda pagar puede ser mayor para el medicamento de marca que para el genérico).

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

Obtener la aprobación 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**”. Se pone en marcha para garantizar la seguridad para los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, 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 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 condición médica y el medicamento A es menos costoso, el plan puede requerir que primero pruebe el medicamento A. 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**”.

Límites de cantidades

Para ciertos medicamentos, limitamos la cantidad de un medicamento que usted puede recibir cada vez que obtiene su medicamento recetado. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo una píldora al día de un medicamento determinado, podemos limitar la cobertura de su receta a no más de una píldora por día.

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

SECCIÓN 5 ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera 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 en las que hay un medicamento recetado que está tomando, o uno que usted y su proveedor piensan que debería estar tomando, que no está en nuestro formulario o que está en nuestro formulario con 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, como se explica en la Sección 4.
- 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.

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 siguiente:

- 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.

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

Puede obtener un suministro temporal

En determinadas circunstancias, el plan debe proporcionarle un suministro temporal de un medicamento que ya está 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 debe tener ahora algún tipo de restricción.**

- Si es un miembro nuevo, cubriremos un suministro temporal del medicamento durante los primeros 90 días de su membresía en el plan.
- Si usted estuvo en el plan el año pasado, cubriremos un suministro temporal del medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 31 días. Si su receta está indicada por menos días, le permitiremos obtener varias veces los medicamentos hasta llegar a un suministro máximo de 31 días de medicación. El medicamento recetado debe obtenerse en una farmacia de la red de servicios. (Tenga en cuenta que la farmacia de atención a largo plazo puede proporcionarle el medicamento en menores cantidades por vez para evitar el uso indebido).
- **Para miembros que han sido parte del plan durante más de 90 días, son residentes en un centro de atención a largo plazo y necesitan un suministro de inmediato:**

Cubriremos un suministro para 31 días de emergencia de un medicamento particular, o menos si su receta está indicada para menos días. Esto es adicional al suministro temporal que se indicó antes.

- Si experimenta un cambio en su nivel de atención, como mudarse de un hospital a un entorno domiciliario y necesita un medicamento que no se encuentra en nuestro formulario, o si su capacidad de obtener el medicamento es limitada, pero ya pasaron los primeros 90 días como miembro de nuestro plan, cubriremos un suministro único temporal para 31 días como máximo cuando acuda a una farmacia de la red de servicios. Durante este período, debe usar el proceso de excepciones del plan si desea tener cobertura continua de los medicamentos una vez que se acabe su suministro temporal.

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

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a su equipo de atención.

Durante el tiempo en el que está usando un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se termine este suministro temporal. Tiene dos opciones:

1) Puede cambiar a otro medicamento

Consulte con su proveedor para determinar si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que puede funcionar igual de bien para usted. Puede llamar al equipo de atención para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. 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 y cubra el medicamento en la forma en que desearía que estuviera cubierto. Si su proveedor dice que usted tiene razones médicas que justifican que nos pida una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción. Por ejemplo, usted puede pedirle 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 usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 7.4 del Capítulo 9 le dice qué hacer. Se le explicarán los procedimientos y plazos de entrega que Medicare ha fijado para asegurarse de que su solicitud sea tramitada de inmediato y con imparcialidad.

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

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 ocurren al principio de cada año (1 de enero). Sin embargo, durante el año, el plan puede hacer algunos cambios en la Lista de medicamentos. Por ejemplo, el plan podría realizar lo siguiente:

- **Agregar o quitar medicamentos de la Lista de medicamentos.**
- **Agregar o quitar una restricción respecto de la cobertura de un medicamento.**
- **Sustituir un medicamento de marca por uno genérico.**

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

Sección 6.2 ¿Qué sucede si hay modificaciones en la cobertura para un medicamento que estoy tomando?**Información sobre modificaciones en la cobertura para medicamentos**

Cuando se producen cambios en la Lista de medicamentos, publicamos la información en nuestra página web sobre dichos cambios. También actualizamos nuestra Lista de medicamentos en línea regularmente. A continuación, le indicamos los momentos en que recibiría un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que está tomando.

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

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

- **Un nuevo medicamento genérico reemplaza a un medicamento de marca en la Lista de medicamentos (o agregamos restricciones nuevas al medicamento de marca o ambos)**
 - Podemos eliminar inmediatamente un medicamento de marca de nuestra Lista de medicamentos si lo reemplazamos por una nueva versión genérica aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico aparecerá en el mismo nivel de costo compartido o en uno menor, y con las mismas restricciones o menos. Podemos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra Lista de medicamentos, pero moverlo inmediatamente a un nivel de costo compartido superior o agregar nuevas restricciones, o ambas cosas cuando se agrega el nuevo medicamento genérico.
 - Es posible que no le indiquemos con anticipación antes de que realicemos ese cambio, aún si actualmente está tomando el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca en el momento en que realizamos el cambio, le brindaremos información sobre los cambios específicos. Esto también incluirá información sobre los pasos que puede seguir para solicitar una excepción para cubrir el medicamento de marca. Es posible que 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 información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.
- **Medicamentos no seguros y otros medicamentos de la Lista de medicamentos que son retirados del mercado**
 - A veces, un medicamento puede considerarse inseguro o quitarse del mercado por otra razón. Si esto ocurre, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si está tomando ese medicamento, le informaremos de inmediato.
 - La persona autorizada a dar recetas también estará enterada de este cambio y puede ayudarle a encontrar otro medicamento para su afección.

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

- **Otras modificaciones a los medicamentos de la Lista de medicamentos**
 - Una vez iniciado el año, podríamos realizar otras modificaciones que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, podríamos agregar un medicamento genérico que no es nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca en la Lista de medicamentos o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambos. También podríamos realizar cambios según las advertencias de la FDA o nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - Para estos cambios, debemos enviarle un aviso del cambio con al menos 30 días de anticipación o avisarle del cambio y entregarle un suministro para 30 días del medicamento que está tomando en una farmacia de la red de servicios.
 - Después de recibir el aviso del cambio, usted debe trabajar con la persona autorizada a emitir recetas para cambiar a un medicamento diferente que cubramos o para satisfacer cualquier nueva restricción sobre el medicamento que está tomando.
 - Usted y la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento para usted. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.

Cambios en la Lista de medicamentos que no lo afectan durante este año de plan

Es posible que realicemos ciertos cambios en la Lista de medicamentos que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará a su caso si está tomando el medicamento cuando se realice el cambio; sin embargo, estos cambios probablemente lo afectarán a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Imponemos una nueva restricción respecto del uso de su medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la Lista de medicamentos.

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

Si tiene lugar alguno de estos cambios con respecto a un medicamento que usted toma (excepto por el retiro del mercado, al reemplazo de un medicamento de marca por un medicamento genérico u otro cambio indicado en las secciones anteriores), entonces el cambio no afectará su uso o lo que usted paga como la parte del costo que le corresponde hasta el 1 de enero del próximo año. Hasta esa fecha, probablemente no verá ningún aumento en sus pagos o cualquier restricción agregada a su uso del medicamento.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año actual del plan. Deberá consultar la Lista de medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista está disponible durante el período de inscripción abierta) para ver si hay cambios en los medicamentos que está tomando que lo afectarán durante el próximo año de 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 recetados que se “excluyen”. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

Si usted apela y se considera que el medicamento solicitado no está excluido de la Parte D, pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9). Si el medicamento está excluido por nuestro plan, debe pagarlo usted.

A continuación, tres normas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos recetados 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 o 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 FDA.

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

- Se permite la cobertura para “uso para una indicación no autorizada” solo cuando el uso está respaldado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX.

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos que se detallan más abajo no están cubiertas por Medicare ni Medicaid.

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

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Sección 8.1 Proporcione su información de miembro

Para obtener su medicamento recetado, proporcione su información de miembro del plan, que puede encontrar en su tarjeta de miembro en la farmacia de la red de servicios que usted elija. La farmacia de la red de servicios facturará al plan de forma automática la parte que nos corresponde del costo de su medicamento recetado cubierto. Usted deberá pagarle a la farmacia *su* parte del costo en el momento de retirar su medicamento recetado.

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

Sección 8.2 ¿Qué sucede si no tiene la información de miembro con usted?

Si usted no tiene su información de membresía del plan en el momento de obtener su medicamento recetado, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria.

Si la farmacia no recibe la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo retire.** (Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde. Consulte la Sección 2.1 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 y el plan cubre su estadía?

Si ingresa en 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 recetados durante la estadía. Una vez que salga del hospital o centro de atención de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos recetados, siempre y cuando estos cumplan todas nuestras normas para la cobertura descrita en este capítulo.

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

Normalmente, un centro de atención a largo plazo (LTC) (como un hogar de convalecencia) tiene su propia farmacia o utiliza una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos recetados a través de la farmacia del centro o de la que utiliza, siempre y cuando sea parte de nuestra red de servicios.

Consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* para averiguar si la farmacia del centro de LTC o aquella que utiliza es parte de nuestra red de servicios. Si no

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

forma parte, o si usted necesita más información o asistencia, comuníquese con el equipo de atención. Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

¿Qué sucede si usted reside en un centro LTC y necesita un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos o que tiene algún tipo de restricción?

Consulte la Sección 5.2 sobre un suministro temporal 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 recetados a través de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge), póngase en contacto **con el administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos recetados en relación con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de empleado o grupo de jubilados, la cobertura para medicamentos que le brindemos será *complementaria* a la cobertura de su grupo. 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 recetados 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, en promedio, paga al menos lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados estándar de Medicare.

Guarde este aviso sobre la cobertura acreditable, ya que es posible que lo necesite más adelante. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye cobertura para medicamentos de la Parte D, es posible que necesite este aviso para demostrar que usted ha mantenido la cobertura acreditable. Si no recibió el aviso de cobertura

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

acreditable, solicite 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 centro para enfermos terminales certificado por Medicare?

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si usted está inscrito en un hospicio de Medicare y requiere ciertos medicamentos (por ejemplo, medicamentos contra las náuseas, un laxante, un analgésico o un ansiolítico) que no están cubiertos por su hospicio porque no está relacionado con su enfermedad terminal o sus afecciones relacionadas, nuestro plan debe ser notificado por la persona que le emite la receta o por su hospicio de que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que deben estar cubiertos por nuestro plan, pídale a su proveedor del centro para enfermos terminales o a la persona autorizada a dar recetas que proporcionen notificación antes de surtir su medicamento recetado.

En caso de que usted revoque su elección de hospicio o que le den de 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, lleve la documentación a la farmacia para verificar su revocación o alta.

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos

Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos en forma segura

Llevamos a cabo revisiones sobre los usos de medicamentos para nuestros miembros para ayudarles a asegurarse de que están recibiendo una atención segura y adecuada.

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

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

- 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 género.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían hacerle daño si se toman al mismo tiempo.
- Recetas para medicamentos que tienen ingredientes a los que usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que esté tomando.
- Cantidades no seguras de analgésicos opioides.

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

Sección 10.2 Programa de administración de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a usar de forma segura sus medicamentos opioides
--

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen opioides recetados de manera segura y otros medicamentos de los que se abusa con frecuencia. Este programa se denomina Programa de administración de medicamentos (DMP). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varios médicos o farmacias, o si recientemente tuvo una sobredosis de opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que el uso de sus medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Si nos comunicamos con sus médicos y decidimos que el uso de sus medicamentos opioides o benzodiazepinas no es seguro, es posible que limitemos la forma en que obtiene esos medicamentos. Si lo colocamos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser las siguientes:

- Solicitarle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiazepinas de determinadas farmacias.
- Solicitarle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiazepinas de determinados médicos.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepinas que cubriremos para usted.

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

Si decidimos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En la carta se explicarán las limitaciones que creemos que deben aplicarse a usted. Tendrá la oportunidad de decirnos qué médicos o farmacias prefiere usar y cualquier otra información que considere importante que conozcamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura de estos medicamentos, le enviaremos otra carta en la que se confirmará la limitación. Si cree que cometamos un error o si no está de acuerdo con nuestra determinación o con la limitación, usted y la persona autorizada a dar recetas tienen derecho a apelar. Si presenta una apelación, revisaremos su caso y le informaremos nuestra decisión. Si continuamos denegándole alguna parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, enviaremos su caso automáticamente a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Para obtener información sobre cómo solicitar una apelación, consulte el Capítulo 9.

No se le aplicará nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor activo relacionado con el cáncer o anemia drepanocítica, si está recibiendo atención en un hospicio, cuidados paliativos, atención para el fin de la vida o si vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.3 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 (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrollaron el programa para nosotros para ayudar a garantizar que nuestros miembros aprovechen al máximo el beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes afecciones médicas y tienen costos altos de medicamentos, o están en un DMP para ayudarlos a usar los opioides de forma segura, pueden obtener los servicios de un programa de MTM. Un farmacéutico u otro profesional de la salud llevarán a cabo una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, los costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos recetados y de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que incluye una lista recomendada de lo que debe hacer, que incluye los pasos que

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

debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto está tomando y cuándo y la razón por la que los está tomando. Además, los miembros en el programa de MTM recibirán información sobre la eliminación segura de medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Es buena idea hablar con su médico sobre su lista recomendada de lo que debe hacer y la lista de medicamentos. Lleve el resumen con usted a su consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. También mantenga actualizada su lista de medicamentos y téngala con usted (por ejemplo, con su identificación) si acude 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, notifíquenos y retiraremos su participación. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, comuníquese con su equipo de atención.

CAPÍTULO 6:

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

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D**¿Cómo puede obtener información sobre los costos de los medicamentos?**

Debido a que es elegible para Medicaid, cumple con los requisitos para recibir “Ayuda adicional” de Medicare para cubrir los costos del plan de los medicamentos recetados. Debido a que participa en el programa de “Ayuda adicional”, **es posible que haya información que no aplique para usted en la Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D.** Le hemos enviado un inserto separado, que se denomina “Evidence of Coverage Rider for People Who Get Extra Help Paying for Prescription Drugs” (Cláusula adicional a la Evidencia de cobertura para las personas que reciben ayuda adicional para pagar los medicamentos recetados), también conocida como “Low Income Subsidy Rider” o “LIS Rider” (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no posee este inserto, póngase en contacto con su equipo de atención y solicite la “Cláusula adicional LIS”.

SECCIÓN 1 Introducción**Sección 1.1 Utilice este capítulo junto con la demás documentación que explique la cobertura para medicamentos**

Este capítulo se centra en lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D. Para simplificar las cosas, en este capítulo usamos el término “medicamento” en el término de un medicamento recetado de la Parte D. Tal como se explicó en el Capítulo 5, no todos los medicamentos están cubiertos por la Parte D; algunos medicamentos están excluidos de la cobertura de la Parte D por ley. Algunos de los medicamentos excluidos de la cobertura de la Parte D están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos recetados y cuáles son las normas a seguir cuando usted recibe sus medicamentos cubiertos. Las Secciones 1 a 4 del Capítulo 5 explican estas normas.

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

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

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

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

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

Medicare tiene normas acerca de lo que cuenta y lo que *no* cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Estas son las normas que debemos seguir para mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo.

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

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

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en cualquiera de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
 - La Etapa del deducible
 - La Etapa de cobertura inicial
 - La Etapa del período sin cobertura

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

- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de un plan de medicamentos recetados de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.

Es importante quién paga, como en los siguientes casos:

- Si efectúa estos pagos **usted mismo**, se incluyen en los costos que paga de su bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* si **otras personas u organizaciones** los efectúan en su nombre. Esto incluye los pagos por sus medicamentos realizados por un amigo o familiar, por la mayoría de las organizaciones benéficas, por programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, por el Programa estatal de asistencia farmacéutica que califica Medicare o por el Servicio de Salud Indígena. También se incluyen los pagos hechos por el programa de “Ayuda adicional” de Medicare.
- Se incluyen algunos 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 \$7,400 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 debe pagar de su bolsillo.

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

- 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 recetados de la Parte D

- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red de servicios que no cumplen con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red de servicios.
- Medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B.
- Pagos que realiza para los medicamentos cubiertos conforme a nuestra cobertura adicional, pero que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos que realiza para los medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos receta recetados de Medicare.
- Pagos realizados por el plan para sus medicamentos genéricos o de marca mientras estaba en el período sin 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 recetados (por ejemplo, compensación laboral).

Recordatorio: Si cualquier otra organización, como las que mencionamos más arriba, pagan parte o la totalidad de los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos, usted debe informarlo a nuestro plan llamando al equipo de atención.

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

- **Nosotros lo ayudaremos.** El informe de la EOB de la Parte D que recibe incluye el monto actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando este monto alcance el \$4,660, este informe le dirá que ha pasado de la Etapa de cobertura inicial o Etapa del período sin cobertura a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2 se describe lo que usted puede hacer para asegurarse de que los registros que tengamos de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

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

SECCIÓN 2 El precio que paga por un medicamento depende de la “etapa de pago de medicamentos” en la que esté cuando obtiene el medicamento

Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de <i>VNS Health EasyCare Plus</i>?

Existen cuatro “etapas de pago de los medicamentos” para la cobertura para medicamentos recetados de la Parte D de Medicare en virtud de *VNS Health EasyCare Plus*. El monto que paga depende de la etapa en que se encuentre en el momento que obtenga un medicamento recetado o un resurtido. Puede ver los detalles de cada etapa en las Secciones 4 a 7 de este capítulo. Las etapas son:

Etapas 1: Etapa del deducible anual

Etapas 2: Etapa de cobertura inicial

Etapas 3: Etapa del período sin cobertura

Etapas 4: Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

Mensaje importante sobre lo que paga por la insulina: no pagará más de \$35 por un suministro mensual de cada producto de insulina cubierto por nuestro plan, independientemente del nivel de costo compartido en el que se encuentre, incluso si no ha pagado su deducible.

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

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 resumen mensual llamado *Explicación de beneficios de la Parte D* (la “EOB de la Parte D”)

Nuestro plan hace un seguimiento de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que ha efectuado cuando reabastece o repite el surtido de sus medicamentos recetados 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 sus **“costos totales de 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 obtenido uno o más medicamentos recetados a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una *Explicación de beneficios de la Parte D* (“EOB de la Parte D”). La Explicación de cobertura (EOB) de la Parte D incluye lo siguiente:

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona los detalles de pago sobre los medicamentos que obtuvo el mes anterior. Muestra el total de costos de los medicamentos, 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 el precio de los medicamentos.** En esta información, se mostrará el precio total del medicamento e información sobre los aumentos en el precio desde que se obtiene el primer medicamento para cada reclamación de medicamento recetado de la misma cantidad.

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

- **Medicamentos recetados alternativos de menor costo disponibles.** Esto incluirá información sobre otros medicamentos disponibles con costos compartidos menores para cada reclamación de medicamentos recetados.

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 cada vez que obtenga medicamentos recetados.** Esto nos ayuda a asegurarse de que sabemos acerca de los medicamentos recetados 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 un medicamento recetado. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo. Para ayudarnos a llevar un registro de los costos que paga de su bolsillo, entréguenos copias de sus recibos. Estos son ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:

Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red de servicios 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 del fabricante del medicamento para el paciente.

Cada vez que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red de servicios u otras veces que pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.

Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, vaya a la Sección 2 del Capítulo 7.

- **Envíenos la información sobre los pagos que terceros hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también se tienen en cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Por ejemplo, en los

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

costos que paga de su bolsillo se tienen en cuenta los pagos realizados por un Programa estatal de asistencia farmacéutica, un programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP), el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las organizaciones benéficas. Lleve un registro de estos pagos y nos lo envíe para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.

- **Revise el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba la EOB de la Parte D, revísela para asegurarse de que la información sea completa y correcta. Si cree que falta algo o si tiene alguna pregunta, llame a su equipo de atención. Asegúrese de guardar estos informes.

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

La mayoría de nuestros miembros reciben “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos recetados, por lo que la Etapa del deducible no se aplica a muchos de ellos. Si recibe “Ayuda adicional”, el monto de su deducible depende del nivel de “Ayuda adicional” que reciba, ya sea que:

- No pague un deducible.
- O bien, pague un deducible de \$104.00

Consulte el inserto separado, (la “Cláusula adicional LIS”), para obtener información sobre el monto de su deducible.

Si no recibe “Ayuda adicional”, la Etapa del deducible es la primera etapa de pago de la cobertura para medicamentos. Esta etapa comienza cuando obtiene su primer medicamento recetado del año. Cuando está en la etapa de pago, **debe pagar el costo total de los medicamentos** hasta que alcance el monto del deducible del plan, que es de \$505.00 para 2023. El “**costo total**” es menor que el precio total habitual del medicamento, ya que nuestro plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos en las farmacias de la red de servicios.

Una vez que haya pagado \$505.00 por los medicamentos, sale de la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

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

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 recetados cubiertos, y usted paga su parte (su copago o monto de coseguro). La parte que le corresponde del costo varía según el medicamento y de dónde obtiene los medicamentos recetados.

Sus opciones de farmacia

El monto que usted paga por un medicamento depende de si lo obtiene de las siguientes farmacias:

- Una farmacia minorista de la red de servicios.
- Una farmacia que no está en la red de servicios del plan. Cubrimos medicamentos recetados obtenidos en farmacias fuera de la red de servicios solamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para averiguar cuándo cubriremos un medicamento recetado obtenido en una farmacia fuera de la red de servicios.
- Una farmacia de pedidos por correo del plan.

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

Sección 5.2 Una 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.

A veces, el costo del medicamento es inferior al que paga su copago. En estos casos, usted paga el precio inferior por el medicamento en lugar del copago.

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

Su parte del costo cuando recibe un suministro para un mes de un medicamento recetado cubierto de la Parte D:

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red de servicios) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido para pedido por correo (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (suministro para hasta 30 días)	Costo compartido fuera de la red de servicios (la cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles) (hasta un suministro para 30 días)
Nivel 1				
Costo compartido				
Para los medicamentos genéricos, incluidos los de marca considerados genéricos:	copago de \$0; o copago de \$1.45; o copago de \$4.15; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$1.45; o copago de \$4.15; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$1.45; o copago de \$4.15; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$1.45; o copago de \$4.15; o coseguro del 15 %
Para todos los demás medicamentos:	copago de \$0; o copago de \$4.30; o copago de \$10.35; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$4.30; o copago de \$10.35; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$4.30; o copago de \$10.35; o coseguro del 15 %	copago de \$0; o copago de \$4.30; o copago de \$10.35; o coseguro del 15 %

Capítulo 6 Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados 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 recetado cubre el suministro para un mes completo. Es posible que, en ocasiones, a usted o a su médico les gustaría tener 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 un medicamento o varios, si esto le ayudará a planificar mejor la fecha de repetición del surtido de diferentes medicamentos.

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

- Si usted 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, el costo será menor ya que el costo total del medicamento será menor.
- Si usted es responsable de pagar un copago por el medicamento, solo pagará por la cantidad de días del medicamento que recibe en lugar de un 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 5.4 Una tabla que muestra sus costos por un suministro de un medicamento a largo plazo (de hasta 90 días)

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

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

En el Formulario, no está disponible un suministro a largo plazo para los medicamentos de los Niveles 1 indicados como “NDS” en la Lista de medicamentos cubiertos (*Formulario*).

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

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

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red de servicios) (suministro para hasta 90 días)	Costo compartido para pedido por correo (suministro para hasta 90 días)
Costo compartido		
Para los medicamentos genéricos, incluidos los de marca considerados genéricos:	copago de \$0; o bien, copago de \$1.45; o bien, copago de \$4.15; o bien, coseguro del 15 %	copago de \$0; o bien, copago de \$1.45; o bien, copago de \$4.15; o bien, coseguro del 15 %
Para todos los demás medicamentos, cualquiera de los siguientes:	copago de \$0; o bien, copago de \$4.30; o bien, copago de \$10.35; o bien, coseguro del 15 %	copago de \$0; o bien, copago de \$4.30; o bien, copago de \$10.35; o bien, coseguro del 15 %

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales anuales de sus medicamentos alcancen los \$4,660

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que el monto total correspondiente a los medicamentos recetados que ha obtenido alcance el **límite de \$4,660 para la Etapa de cobertura inicial**.

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

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

La EOB de la Parte D que reciba lo ayudará a llevar un registro de cuánto usted, el plan y cualquier tercero ha gastado en su nombre durante el año. Muchas personas no llegan al límite de \$4,660 en un año.

Le informaremos cuando alcance este monto. Si alcanza este monto, saldrá de la Etapa de cobertura inicial y pasará a la Etapa del período sin cobertura *O* Etapa de cobertura en situaciones catastróficas. Consulte la Sección 1.3 sobre cómo Medicare calcula los costos que paga de su bolsillo.

SECCIÓN 6 Costos en la Etapa del período sin cobertura

Cuando está en la Etapa del período sin cobertura, el Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare ofrece descuentos del fabricante para medicamentos de marca. Paga el 25 % del precio negociado y una parte del costo de suministro de los medicamentos de marca. Tanto el monto que usted paga como el monto descontado por el fabricante se tienen en cuenta para los gastos que paga de su bolsillo como si usted hubiera pagado esa cantidad y lo desplaza a lo largo del período sin cobertura.

También recibe cierto grado de cobertura para los medicamentos genéricos. No paga más del 25 % del costo de los medicamentos genéricos y el plan paga el resto del costo. 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 los pagos de su bolsillo anuales alcanzan el monto máximo que Medicare ha fijado. Una vez que alcance este monto (\$7,400), 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 para los costos que paga de su bolsillo (Sección 1.3).

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

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

Usted ingresa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo hayan alcanzado el límite de \$7,400 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.

Si usted recibe “Ayuda adicional” para pagar sus medicamentos recetados, los costos de los medicamentos cubiertos dependerán del nivel de “Ayuda adicional” que reciba. Durante esta etapa, su parte del costo de un medicamento cubierto será cualquiera de los siguientes:

- \$0; o
- Un coseguro o copago, el que sea el *mayor* monto:
 - O bien, el coseguro del 5 % del costo del medicamento.
 - o \$4.15 para un medicamento genérico o un medicamento que se trata como genérico y \$10.35 para todos los demás medicamentos.

Consulte el inserto separado (la “Cláusula adicional LIS”) para obtener información sobre los costos durante la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

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

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D sin costo para usted, incluso si usted no ha pagado su deducible. Llame a su equipo de atención para obtener más información.

Nuestro plan brinda cobertura para varias vacunas y vacunas de la Parte D cubiertas por los beneficios médicos. **Debido a que la cobertura de las vacunas puede ser complicada, le sugerimos que llame a su equipo de atención antes de recibir vacunas si tiene alguna inquietud.**

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

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

- La primera parte de la cobertura cubre el costo de **la vacuna en sí**.
- La segunda parte de la cobertura cubre el costo de **la administración de la vacuna**. (A veces se le denomina “administration” de la vacuna).

Sus costos de vacunas de la Parte D dependen de tres aspectos:

1. El tipo de vacuna (para qué se la administran).

- Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. (Consulte la *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)* en el Capítulo 4).
- Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* del plan.

2. Dónde obtiene la vacuna.

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

3. Quién le administra la vacuna.

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

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

- A veces, cuando obtiene una vacuna, debe pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como del costo de administración del proveedor. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo.
- Otras veces, cuando reciba una vacuna, solo pagará su parte del costo según el beneficio de la Parte D.

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

A continuación, se incluyen tres ejemplos de maneras en que puede obtener una vacuna de la Parte D.

Situación 1: se le administra la vacuna en la farmacia de la red de servicios. (Tener esta opción o no depende de dónde viva usted. Algunos estados no permiten que las farmacias proporcionen vacunas).

- Usted le pagará a la farmacia su coseguro *O* copago por la vacuna en sí, que incluye el costo de la administración de la vacuna.
- Nuestro plan paga 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, usted pagará el costo total de la vacuna en sí y el costo que le corresponde pagar al proveedor.
- Entonces podrá pedirle a nuestro plan que le pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Se le reembolsará la cantidad que usted pagó menos el coseguro normal o copago por la vacuna (incluida la administración).

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

- 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 por este servicio. Entonces, podrá pedirle a nuestro plan que le pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Se le reembolsará el importe cobrado por el médico por la administración de la vacuna.

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 una factura que recibí por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos

Los proveedores de nuestra red de servicios le facturan directamente al plan los servicios y medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por el costo total de la atención médica o los medicamentos que recibió, debe enviarnos la factura para que podamos realizar el reembolso. Cuando nos envíe la factura, la examinaremos y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos al proveedor directamente.

Si ya ha pagado un servicio o un artículo de Medicare cubierto por el plan, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (la acción de devolver el dinero, con frecuencia, se denomina “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. Es posible que haya plazos que deberá cumplir para obtener el reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo. Cuando nos envíe la factura que ya pagó, la examinaremos y decidiremos si los servicios o los medicamentos deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le reembolsaremos los costos de los servicios o los medicamentos.

También habrá veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o, posiblemente, por más de su parte del costo compartido, como se comentó en el documento. Primero, intente resolver el problema de facturación con el proveedor. Si eso no funciona, envíenosla en lugar de pagarla. 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 que el costo compartido permitido por el plan. Si este proveedor está contratado, usted aún tiene derecho a recibir el tratamiento.

Estos son ejemplos de situaciones en las que puede que necesite solicitarle al plan que le reembolse o que pague una factura que ha recibido.

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos una factura que recibí por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

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

Puede recibir servicios de emergencia o de urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que este sea parte de nuestra red de servicios o no.

En estos casos, pida al proveedor que le facture al plan.

- Si usted paga el monto total en el momento de recibir el servicio, pídanos 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 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 la parte del costo que nos correspondía.

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

Los proveedores de la red de servicios siempre deben facturar al plan directamente. Sin embargo, a veces cometen errores y le piden que pague.

- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red de servicios 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 de servicios, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya hecho. Debe solicitarnos que le devolvamos el costo de los servicios cubiertos.

3. Si está inscrito retroactivamente en nuestro plan

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

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos una factura que recibí por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

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 la documentación correspondiente, como los recibos y las facturas para administrar el reembolso.

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red de servicios en circunstancias limitadas. Para obtener una discusión de estas circunstancias, consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.

5. Cuando paga el costo completo de un medicamento recetado porque no lleva consigo 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 recetado. Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo.

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

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

- Por ejemplo, el medicamento 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 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 del medicamento.

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos una factura que recibí por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la revisaremos y decidiremos si el servicio o el medicamento deben ser cubiertos. A esto se lo denomina tomar una “decisión de cobertura”. Si decidimos que deben ser cubiertos, pagaremos la parte que nos corresponde del costo del servicio o medicamento. 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 recibí

Puede solicitarnos que le reembolsemos mediante el envío de una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea hacer una copia de su factura y los recibos para sus registros.

Para la Parte C (reclamaciones médicas), envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo a esta dirección:

VNS Health
Health Plans – Claims
PO Box 4498
Scranton, PA 18505

Debe presentarnos la reclamación dentro de los 365 días o un año a partir de la fecha en que recibió el servicio o el artículo.

Para la Parte D (reclamaciones de medicamentos recetados), envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo a esta dirección:

MedImpact Healthcare Systems, Inc.
PO Box 509108
San Diego, CA 92150-9108
Fax: 858-549-1569
Correo electrónico: Claims@Medimpact.com

También puede llamar a nuestro plan para solicitar el pago. Para obtener detalles, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección titulada “Dónde puede 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 recibí”.

Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos una factura que recibí por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos

Debe presentarnos el reclamo dentro de los 3 años a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos 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 petición 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 del servicio. Si ya ha pagado por el servicio o 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 por correo el pago directamente al proveedor.
- Si tomamos la decisión de *no* cubrir el medicamento o la atención médica, o bien, si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo del medicamento o la atención. Le enviaremos una carta en la que se le explican las razones por las que no le estamos enviando el pago y su derecho a apelar esa decisión.

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

Si usted piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si usted presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 9 de este documento.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

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

Section 1.1 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, or other alternate formats, etc.)

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

Our plan has free interpreter services available to answer questions from English speaking members. This document may be available in Spanish and Chinese. We can also give you information in braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call your Care Team.

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, please call to file a grievance with your Care Team at 1-866-783-1444 (TTY users call 711), 7 days a week, 8 am – 8 pm (Oct. – March), and weekdays, 8 am – 8 pm (April – Sept). 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 1.1 Nosotros debemos brindarle información en una forma que funcione para usted (en idiomas diferentes al inglés, en braille, en letra legible u otros formatos alternativos, etc.)

Para obtener información en una forma que funcione para usted, comuníquese con el Servicio de Atención al Miembro (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este folleto).

Nuestro plan posee personas y servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder preguntas a miembros discapacitados y que no hablen el idioma inglés. Este documento también está disponible en idioma español y chino. También podemos darle información en braille, en letra legible u otros formatos alternativos sin costo alguno si lo necesita. Debemos brindarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información en una forma que funcione para usted, comuníquese con el Servicio de Atención al Miembro (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este folleto).

Si tiene problemas para recibir información acerca de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llame para presentar una queja al Servicio de Atención al Miembro al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – marzo.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – sept.)). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles. Puede encontrar la información de contacto en esta Evidencia de cobertura o en esta correspondencia, o puede comunicarse con el Servicio de Atención al Miembro para obtener información adicional.

1.1 我們必須以適合您的方式提供信息（包括英語以外的其他語言、盲文、大號字體、或其他各式等）

如需我們以適合您的方式提供信息，請致電會員服務部（電話號碼印於本冊封底）。

我們的計劃配有專員及免費的翻譯服務，可回答殘障會員和不說英語的會員提出的問題。我們提供西班牙文和中文版書面資料。我們也可以盲文、大號字體印刷版或您需要的其他可選形式免費向您提供資訊。我們必須以方便您

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

查閱及適合您的形式爲您提供計劃福利的相關資訊。如需我們以適合您的方式提供資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

如果您無法從我們的計劃獲得方便您查閱和適合您的計劃資訊的方式，請致電會員服務部 1-866-783-1444 每週七天，早上 8 點至晚上 8 點（10 月–3 月）；週一至週五，早上 8 點至晚上 8 點（4 月–9 月）。(聽障人士請致電 711) 提出申訴。您亦可撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 向 Medicare 提交投訴，或直接向民權辦公室提出投訴。聯絡資訊包含在本承保範圍說明書或本郵件中，或您可聯絡會員服務部獲得其他資訊。

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

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de servicios del plan que brinde y coordine los servicios cubiertos. También tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una remisión. No tiene que obtener remisiones para visitar a proveedor de la red de servicios.

Tiene derecho a programar citas con los proveedores de la red de servicios del plan y recibir los servicios cubiertos que estos le hayan proporcionado *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 recetados o a reabastecerlos en cualquiera de las farmacias de nuestra red de servicios, sin demoras prolongadas.

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

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

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- 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.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y la forma en que se utiliza su información de salud. Incluimos un “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 los casos que se detallan más abajo, si tenemos la intención de proporcionarle su información de salud a cualquier persona que no le brinde atención ni pague por su atención, *estamos obligados a solicitar su autorización por escrito o a alguien* que usted le haya dado el poder legal de tomar decisiones en su nombre primero.
- 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 recetados de la Parte D. Si Medicare publica su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y las reglamentaciones federales; por lo general, esto requiere que la información que lo identifica de manera única no sea compartida.

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

Usted tiene derecho a ver sus registros médicos, mantenidos 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.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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 personal de salud, llame al equipo de atención.

AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD del OHCA de VNS Health

ESTE AVISO CONJUNTO DE LA LEY DE PORTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD DE SEGUROS MÉDICOS (HIPAA) SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD (EL “AVISO”) DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN DE SALUD SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO CUIDADOSAMENTE.

¿Quién respetará este Aviso?

El Acuerdo de atención médica organizada (OHCA) de VNS Health (“OHCA de VNS Health” o “nosotros”) es un acuerdo de atención médica organizada compuesto por las entidades que se indican abajo (cada una es un “Miembro del OHCA” y, en conjunto, son los “Miembros del OHCA”). A los efectos de nuestras prácticas de privacidad, se nos considera una única entidad.

Visiting Nurse Service of New York Home Care II d/b/a VNS Health Home Care
New Partners, Inc. d/b/a VNS Health Personal Care
VNS CHOICE d/b/a VNS Health Health Plans
Visiting Nurse Service of New York Hospice Care d/b/a VNS Health Hospice Care
Medical Care at Home, P. C.
VNSNY Care Management IPA, Inc.

El VNS Health OHCA se formó con el propósito principal de mejorar la calidad de la atención que se le brinda. La membresía en el VNS Health OHCA les permite a los miembros del OHCA compartir información de salud entre ellos para administrar actividades operativas conjuntas. Para poder brindarle atención o pagar por sus servicios, los miembros del OHCA reúnen, crean y conservan información de salud sobre usted, que incluye toda información que pueda identificarlo personalmente que obtenemos de usted u otras personas que se relacionan con su salud mental o física pasada, presente o futura, la atención médica que recibió o el pago de su atención médica. Cada miembro del OHCA tiene la obligación en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de 1996 y sus reglamentaciones de aplicación, según sus enmiendas regulares (en conjunto, “HIPAA”) de mantener la privacidad y seguridad de esta información.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

En este Aviso, se describe cómo los miembros del OHCA usan y divulgan su información de salud, y se explican determinados derechos que usted tiene con respecto a esta información. Cada Miembro del OHCA tiene la obligación legal de proporcionarle este Aviso y cumpliremos con los términos establecidos. Todos los Miembros del OHCA respetarán las prácticas de privacidad presentes en este Aviso, incluidos su personal y sus socios comerciales. Solo usaremos o divulgaremos su información de salud de la manera que se describe en este Aviso, salvo que usted nos notifique por escrito a la dirección que se indica abajo que tenemos permiso para usar su información de salud de una manera que no sea la que se describe en este Aviso. Este Aviso no modifica la condición de independiente de ningún miembro del OHCA ni hace que los miembros del OHCA sean responsables de manera conjunta de la negligencia, los errores o las faltas de cualquier otro miembro del OHCA.

Cómo el VNS Health OHCA usa y divulga su información de salud

Los miembros del OHCA protegen su información de salud contra el uso y la divulgación inadecuados. Los miembros del OHCA usarán y divulgarán su información de salud solo para los fines que se indican abajo:

1. **Usos y divulgaciones para actividades de tratamiento, pago y atención médica.** Podemos usar y divulgar su información de salud protegida para brindarle atención o tratamiento, obtener el pago por los servicios que se le brindan y para llevar a cabo nuestras actividades de atención médica como se detalla abajo.
 - a. **Tratamiento y administración de la atención.** Podemos usar y divulgar su información de salud para facilitar el tratamiento que los miembros del OHCA le brindan y para coordinar y administrar su atención con otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, el médico clínico miembro del OHCA puede analizar sus afecciones de salud con su médico para planificar los servicios clínicos que reciba en su hogar. También podemos dejar información de salud en su hogar con el propósito de que otros cuidadores estén al tanto de la información necesaria.
 - b. **Pago.** Podemos usar y divulgar su información de salud para nuestros propios fines de pago y para ayudar en las actividades de pago de otros proveedores de atención médica. Nuestras actividades de pago incluyen, entre otras, determinar su elegibilidad para beneficios y obtener el pago de otros aseguradores que pueden ser responsables de proporcionarle cobertura, incluidas las entidades federales y estatales.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- c. Actividades de atención médica. Podemos usar y divulgar su información de salud para respaldar nuestras funciones, que incluyen, entre otras, la administración de la atención, actividades de mejora de la calidad, evaluación de nuestro propio rendimiento y resolución de cualquier reclamo o queja que usted tenga. También podemos usar y divulgar su información de salud para ayudar a otros proveedores de atención médica en la realización de operaciones de atención médica.
2. Usos y divulgaciones sin su consentimiento o autorización. Podemos utilizar y divulgar su información de salud sin su autorización específica por escrito para los siguientes fines:
 - a. Cuando la ley lo requiera. Podemos utilizar y divulgar su información de salud según lo exijan las leyes estatales, federales y locales vigentes.
 - b. Actividades de salud pública. Podemos divulgar su información de salud a las autoridades públicas u otras agencias y organizaciones que llevan a cabo actividades de salud pública, como prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; informar nacimientos, muertes, abuso o abandono de menores, violencia doméstica, posibles problemas con productos regulados por la Administración de Alimentos y Medicamentos o enfermedades transmisibles.
 - c. Víctimas de abuso, abandono o violencia doméstica. Podemos divulgar su información de salud a una agencia gubernamental apropiada si creemos que es víctima de abuso, abandono o violencia doméstica, y si usted acepta que la divulguemos, o si la ley requiere o permite que sea divulgada. Le informaremos si divulgamos su información de salud para este fin, a menos que consideremos que avisarle a usted o a su cuidador pondría a usted o a otra persona en riesgo de sufrir daños graves.
 - d. Actividades para la supervisión de la salud. Podemos divulgar su información de salud a agencias federales o estatales de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley, como auditorías, investigaciones, inspecciones y estudios de licencias.
 - e. Procedimientos administrativos y judiciales. Podemos divulgar su información de salud en el transcurso de procedimientos judiciales o administrativos, o en respuesta a una citación, solicitud de presentación de pruebas o con otro propósito legal.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- f. Fines de cumplimiento de la ley. Podemos divulgar su información de salud a una agencia encargada del cumplimiento de la ley para responder a la orden de un tribunal, una orden judicial, una citación o un proceso similar, ayudar a identificar o ubicar a una persona sospechosa o perdida, brindar información sobre la víctima de un delito, un fallecimiento que puede ser el resultado de una actividad delictiva o una conducta delictiva en nuestras instalaciones, o en situaciones de emergencia, para denunciar un delito, el lugar del delito o las víctimas, o la identidad, ubicación o descripción de la persona que lo cometió.
- g. Personas fallecidas. Podemos divulgar su información de salud a un médico forense, médico examinador o director fúnebre, según sea necesario y conforme a lo autorizado por la ley.
- h. Donaciones de órganos o tejidos. Podemos divulgar su información de salud a organizaciones de obtención de órganos y entidades similares con el propósito de ayudarles a obtener, almacenar o trasplantar órganos o tejidos.
- i. Investigación. Podemos usar o divulgar su información de salud con fines de investigación, como en estudios donde se comparan los beneficios de los tratamientos alternativos que reciben nuestros pacientes o en investigaciones sobre cómo mejorar nuestra atención. Usaremos o divulgaremos su información de salud con fines de investigación solo con la aprobación de la Junta de Revisión Institucional (IRB), que debe cumplir un proceso de aprobación especial. Antes de permitir cualquier uso o divulgación de su información de salud para fines de investigación, nuestra IRB sopesará las necesidades de los investigadores y el posible valor de su investigación con la protección de su privacidad. Cuando se lo requiera, obtendremos su autorización por escrito antes de usar su información de salud para investigación.
- j. Salud o seguridad. Podemos usar o divulgar su información de salud para prevenir o disminuir una amenaza grave o inminente para su salud o seguridad, o la del público en general. También podemos divulgar su información de salud a organizaciones públicas o privadas de ayuda en caso de desastres, como la Cruz Roja u otras organizaciones que participan en respuesta al bioterrorismo.
- k. Funciones gubernamentales especializadas. Podemos usar o divulgar su información de salud para brindar asistencia con determinados tipos de actividades gubernamentales. Si es miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos o de un país extranjero, podemos divulgar su información de salud a las autoridades militares apropiadas, según se considere necesario.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

También podemos divulgar su información de salud a funcionarios federales para actividades de inteligencia o de seguridad nacional autorizadas por ley.

- l. Indemnización por accidentes laborales. Podemos usar o divulgar su información de salud según lo permitido por las leyes que rigen el programa de indemnización por accidentes laborales o programas similares que brindan beneficios por enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo.
- m. Personas implicadas en su atención. Podemos divulgar su información de salud a un familiar, otro pariente o amigo personal cercano que le ayudan a recibir los servicios de atención médica. Si está disponible, le daremos la oportunidad de objetar estas divulgaciones, y no las realizaremos si lo hace. Si no está disponible, determinaremos si una divulgación a su familia o amigos es lo mejor para usted, teniendo en cuenta las circunstancias y en función de nuestro criterio profesional.
- n. Citas, información y servicios. Podemos comunicarnos con usted para proporcionarle recordatorios de citas o información sobre las alternativas al tratamiento u otros servicios relacionados con la salud que le pueden interesar.
- o. Recaudación de fondos. Como organización de atención médica sin fines de lucro, nuestra agencia matriz, VNS Health, puede identificarlo como paciente para fines de recaudación de fondos y marketing. Usted tiene derecho a optar por no recibir dichas comunicaciones de recaudación de fondos comunicándose con nosotros a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que proporcionamos en la comunicación de recaudación de fondos, o completando y enviando por correo una tarjeta postal prepaga y preimpresa incluida en dicha comunicación.
- p. Usos y divulgaciones secundarios. Algunas veces se producen divulgaciones y usos secundarios de su información de salud, que no se consideran una violación de sus derechos. Las divulgaciones y los usos secundarios son consecuencias de usos y divulgaciones permitidos de otra forma que están limitados en naturaleza y no se pueden evitar razonablemente.
- q. Acuerdo organizado de atención médica. Podemos compartir su información de salud entre nuestros miembros del OHCA para realizar operaciones de atención médica, salvo que otra ley o reglamentación lo limite de otro modo. Por ejemplo, su información de salud puede compartirse en todo el VNS Health OHCA para evaluar la calidad, la eficacia y el costo de la atención.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- r. Representante personal. Podemos divulgar su información de salud a su representante personal autorizado, como su abogado, administrador, albacea, apoderado para cuestiones de atención médica u otra persona autorizada que sea responsable de usted o su patrimonio.
 - s. Socios comerciales. Podemos divulgar su información de salud a otras compañías o personas, denominadas “Socios comerciales”, que nos prestan servicios. Por ejemplo, podemos compartir su información de salud con una compañía que presta servicios de facturación o de administración de atención en nombre de nosotros. Nuestros Socios comerciales tienen la obligación de proteger la privacidad y seguridad de su información de salud y de notificarnos si se produce un uso o una divulgación inadecuados de su información de salud.
 - t. Anonimización y anonimización parcial. Podemos anonimizar su información de salud mediante la eliminación de las características que lo identifican, según lo determina la ley, para hacer que sea extremadamente improbable que lo puedan identificar con la información y podemos usar o divulgar dicha información anonimizada. También podemos usar y divulgar su información de salud “parcialmente anonimizada” para operaciones de investigación, salud pública o atención médica si la persona o entidad que recibirá la información firma un acuerdo para proteger la privacidad de la información, según lo exige la ley federal y estatal. La información de salud parcialmente anonimizada no contendrá información que lo identifique directamente (como su nombre, dirección, número de Seguro Social, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico, dirección de página web o número de licencia).
3. Intercambios de información de salud. Participamos en los intercambios de información de salud (HIE) seguros, como los que administran Healthix y Bronx RHIO. Los HIE ayudan a coordinar la atención de los pacientes de manera eficiente al permitir que los proveedores de atención médica que participan en su atención compartan información entre sí de una manera segura y oportuna. Si usted da su consentimiento, los miembros del OHCA pueden usar, divulgar y acceder a su información de salud a través de los HIE en los que el VNS Health OHCA participa con fines de actividades de tratamiento, pago y atención médica.
4. Tratamiento especial de determinados registros. La información relacionada con el VIH, la información genética, los registros sobre abuso de sustancias y alcohol, los registros de salud mental y otra información de salud especialmente protegida pueden contar con determinadas protecciones de confidencialidad especiales conforme a la ley estatal y federal aplicable.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Cualquier divulgación de estos tipos de registros estará sujeta a estas protecciones especiales. Específicamente, si se aplica a usted, los registros de pacientes con trastornos por abuso de sustancias protegidos de conformidad con la Parte 2 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR) no se compartirán entre los miembros del OHCA, a menos que dicha divulgación esté permitida por la Parte 2.

5. Cómo obtener su autorización para otros usos y divulgaciones. Ciertos usos y divulgaciones de su información de salud se harán solo con su autorización por escrito, incluidos los siguientes: (a) notas de psicoterapia (si corresponde); (b) para fines de marketing y (c) que constituyan una venta de la información de salud conforme a la Norma de privacidad de la HIPAA. Los Miembros del OHCA no usarán ni divulgarán su información de salud por ningún motivo que no esté especificado en este Aviso, que no sean los usos o divulgaciones que de otro modo la ley permita o exija, a menos que obtengamos su autorización expresa por escrito o la autorización de su representante legalmente designado. Si nos da su autorización, usted puede revocarla en cualquier momento, en dicho caso ya no usaremos ni divulgaremos su información de salud para el fin que lo autorizó, excepto en la medida que nos hayamos basado en su autorización para proporcionarle su atención. Se debe enviar una revocación de la autorización al funcionario de privacidad de VNS Health a la dirección que aparece al final de este Aviso.
6. Servicios para niños y familias o Servicios de salud conductual. Si decide recibir servicios de otros programas de VNS Health, como los servicios para niños y familias o los servicios de salud conductual, se le informará sobre las prácticas de privacidad específicas que se relacionan con esos programas, además de las prácticas incluidas en este aviso.

Sus derechos con respecto a su información de salud

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información de salud:

1. **Derecho a inspeccionar y hacer copias.** Usted o su representante autorizado tiene derecho a inspeccionar o solicitar una copia de su información de salud que conservamos. Las solicitudes deben enviarse al Departamento de registros médicos por correo electrónico a RecordsRequests@vnshealth.org. Su solicitud debe describir la información que quiere revisar y el formato en el que desea revisarla. Si conservamos un registro de salud electrónico que contiene su información, usted tiene derecho a solicitar que le enviemos a usted, o a un tercero que usted identifique, una copia de su información de salud en formato electrónico. En ciertos casos limitados, podemos negarnos a permitirle que inspeccione u obtenga copias de esta información. Podemos cobrarle un cargo razonable, basado en el costo. También podemos denegar una solicitud de acceso a la información de salud en determinadas circunstancias ante la posibilidad de que se produzcan daños contra usted o terceros. Si denegamos una solicitud de acceso por este motivo, tiene derecho a que se revise nuestra denegación de acuerdo con los requisitos de la ley aplicable, mediante la presentación de una solicitud de revisión ante el funcionario de privacidad de VNS Health.
2. **Derecho a solicitar enmiendas.** Usted tiene derecho a solicitar cambios en cualquier información de salud que conservamos sobre usted si establece el motivo por el que esta información es incorrecta o está incompleta. Su solicitud debe ser por escrito y debe explicar por qué se debe corregir o actualizar la información. Podemos denegar su solicitud en circunstancias determinadas y brindarle una explicación por escrito.
3. **Derecho a un registro de divulgaciones.** Tiene derecho a recibir una lista de las divulgaciones de su información de salud que cada uno de los miembros del OHCA haya realizado. La lista no incluirá divulgaciones realizadas para determinados propósitos que incluyen, entre otros, operaciones de tratamiento, pago y atención médica, o las divulgaciones que usted autorizó por escrito. Su solicitud debe especificar el período que abarca dicha petición, que no puede superar los seis años. La primera vez que solicite una lista de divulgaciones en cualquier período de 12 meses, se la proporcionaremos de manera gratuita. Si solicita listas adicionales durante el período de 12 meses, es posible que le cobremos un cargo nominal.
4. **Derecho a solicitar restricciones.** Tiene derecho a solicitar restricciones en las formas en que usamos y divulgamos su información de salud. Si bien evaluaremos con atención todas las solicitudes de restricciones adicionales, un miembro del OHCA no tiene la obligación de cumplir con su solicitud, salvo en

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

el caso de las restricciones a los usos o divulgaciones a los efectos de realizar las operaciones de pago o atención médica cuando usted paga la factura “de su bolsillo” en su totalidad. Si aceptamos una restricción solicitada, no divulgaremos su información de salud de acuerdo con la restricción acordada.

5. Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Usted tiene derecho a solicitarnos que le enviemos información de salud de manera diferente o a un lugar diferente. Su solicitud de una forma de comunicación alternativa también debe especificar dónde y cómo debemos comunicarnos con usted.
6. Derecho a recibir una notificación de violación. Usted tiene derecho a recibir una notificación, en el caso de que exista una violación de su información de salud no asegurada, que requiere notificación conforme a la Norma de privacidad de la HIPAA.
7. Derecho a obtener una copia impresa del Aviso. Tiene derecho a recibir una copia impresa de este Aviso en cualquier momento. Puede recibir una copia impresa de este Aviso si lo solicita por escrito al funcionario de privacidad de VNS Health. También puede imprimir una copia de este Aviso al visitar nuestra página web en vnshealth.org.
8. Elija a alguien que actúe en su nombre. Si le ha dado a alguien un poder legal médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud. Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.
9. Cancelación de la participación en HIE. Tiene derecho a no participar en la divulgación de su información de salud a un HIE o a través de este. Sin embargo, la información que se envía a un HIE o a través de este antes de procesar la no participación puede seguir siendo conservada por el HIE y ser accesible a través de este.
10. Quejas. Si cree que se han infringido sus derechos de privacidad, tiene el derecho de presentar una queja ante el funcionario de privacidad de VNS Health. También puede presentar una queja ante la Secretaría del Departamento de salud y servicios humanos de los EE. UU. (HHS). Le indicaremos la dirección a la que debe presentar su queja ante el HHS si lo solicita. No recibirá sanciones ni represalias de parte de los miembros del OHCA o su empresa matriz, VNS Health, por presentar una queja.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Notificación de incumplimiento. Por ley, tenemos la obligación de notificarlo luego de descubrir que hubo una filtración de su información de salud no asegurada, a menos que determinemos que hay una baja probabilidad de que la privacidad o seguridad de su información de salud se haya visto comprometida. Se le notificará de manera oportuna, a más tardar sesenta (60) días después de haberse descubierto del incumplimiento, a menos que la ley estatal exija que se lo notifique antes.

¿Tiene preguntas? Si tiene alguna pregunta o comentario sobre nuestras prácticas de privacidad o este Aviso, o si desea una explicación más detallada sobre sus derechos de privacidad, comuníquese con el funcionario de privacidad de VNS Health a través de la información de contacto que aparece al final de este Aviso.

Cambios a este Aviso. Los miembros del OHCA pueden cambiar los términos de este Aviso sobre prácticas de privacidad en cualquier momento. Si se cambian los términos de este Aviso, los nuevos términos se aplicarán a toda su información de salud, ya sea creada o recibida por el VNS Health OHCA antes o después de la fecha en que el Aviso se cambió. Cualquier actualización del Aviso estará disponible en vnshealth.org.

Información de contacto. Cuando se comunique con nosotros con respecto a este Aviso, nuestras prácticas de privacidad o sus derechos de privacidad, comuníquese con el funcionario de privacidad de VNS Health a través de la siguiente información de contacto: VNS Health, 220 East 42nd Street, 6th Floor, NY, New York 10017; Attn: Funcionario de privacidad; teléfono: (212) 609-7470; correo electrónico: hipaaandprivacy.team@vnshealth.org

Fecha de entrada en vigencia: 11/01/2020

Última revisión: 5/18/2022 205652778.1

20-2010E

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

En su condición de miembro de *VNS Health EasyCare Plus*, usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a su equipo de atención.

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información acerca de nuestros proveedores y farmacias de la red de servicios.** Usted tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red de servicios y cómo pagamos a los proveedores de nuestra red de servicios.
- **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 para medicamentos recetados de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por lo que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9 se proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto, o si su cobertura está limitada. En el Capítulo 9 también se proporciona información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, también denominada 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 condición médica y sus opciones de tratamiento *de manera que usted pueda comprender*.

Usted también tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos acerca de qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos son los siguientes:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, independientemente de su costo 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.
- **Conocer 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 sus medicamentos. Desde luego que si rechaza el tratamiento o deja de tomar la medicación, 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 realizar 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 específicos se denominan “**directivas anticipadas**”. Existen diferentes tipos de directivas anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos denominados “**testamento vital**” y “**poder de representación para las decisiones de atención médica**” son ejemplos de directivas anticipadas.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

- **Obtener el formulario.** Puede obtener un formulario de instrucciones anticipadas de su abogado, del asistente social, o puede conseguir uno en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de directivas anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. También puede contactar al equipo de atención para pedir los formularios.
- **Llenarlo y firmarlo.** Independientemente de donde obtenga este formulario, tenga en 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.** Debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario que puede tomar decisiones por usted si usted no puede. Quizás desee darles copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

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

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

Recuerde que es su elección si desea llenar un formulario de directivas anticipadas (incluso 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 directivas anticipadas.

¿Qué pasa si sus instrucciones no se siguen?

Si ha firmado directivas anticipadas y considera que el médico o el hospital no han seguido las instrucciones consignadas en ese documento, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud del estado de Nueva York.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Su información de contacto es la siguiente:

New York State Department of Health
Office of the Commissioner
Empire State Plaza Corning Tower
Albany, NY 11237

Número de teléfono: 1-800-541-2831 (TTY: 711)

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

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

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si cree 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, orientación sexual o nacionalidad, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697, o llame a la Oficina de Derechos Civiles local.

¿Se trata de algo diferente?

Si siente que ha sido tratado injustamente 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 al equipo de atención.**
- Puede **llamar al SHIP.** Para obtener detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- O bien, puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), Las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY: 1-877-486-2048).
- Puede llamar al **Departamento de Salud del estado de Nueva York** al 1-800-541-2831. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- O bien, puede llamar a la **Oficina para las personas de la tercera edad (Programa del defensor de los derechos del paciente) del estado de Nueva York** al 1-800-342-9871. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Sección 1.8 ¿Cómo puede obtener más información sobre sus derechos?

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

- Puede **llamar al equipo de atención**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede ponerse en contacto con **Medicare**.
 - Puede consultar la página 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 (TTY 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 alguna pregunta, llame al equipo de atención.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** En esta *Evidencia de cobertura*, aprenderá 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.

- En los Capítulos 5 y 6 se proporcionan detalles sobre la cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si, además de nuestro plan, tiene otra cobertura de seguro de salud o cobertura para medicamentos recetados, debe comunicárnoslo.** En el Capítulo 1, se explica la coordinación de estos beneficios.
- **Dígales a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de miembro del plan y su tarjeta de Medicaid cada vez que obtenga atención médica o medicamentos recetados 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, infórmeles a sus médicos y a otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
 - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene preguntas, asegúrese de preguntar 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:
 - Usted debe seguir pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
 - Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos más elevados (como se informa en su última declaración de impuestos), debe seguir pagando este monto directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Si se muda *dentro* del área de servicio, debemos saberlo para mantener actualizado su registro de membresía y para saber cómo podemos ponernos en contacto con usted.
- Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro del plan.
- Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios). Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de estas organizaciones en el Capítulo 2.

SECCIÓN 3 Nuestro plan ha sido aprobado por el Comité Nacional para el Control de la Calidad

VNS Health EasyCare Plus ha sido aprobado por el Comité Nacional de Control de la Calidad (NCQA) para operar como Plan de necesidades especiales (SNP) hasta 2023, sobre la base de una revisión del Modelo de atención de *VNS Health EasyCare Plus*.

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 Lo que debe hacer si tiene un problema o una inquietud**

Este capítulo explica dos tipos de procesos para el manejo de problemas e inquietudes: El proceso que utilice para manejar su problema depende de dos aspectos:

1. Si su problema está relacionado con los beneficios cubiertos por **Medicare** o **Medicaid**. Si desea obtener ayuda para decidir si usar el proceso de Medicare o el proceso de Medicaid, o ambos, comuníquese con su equipo de atención.
2. El tipo de problema que tenga:
 - Para algunos tipos de problemas, debe utilizar el **proceso de decisiones de cobertura y de apelaciones**.
 - Para otros tipos de problemas, debe utilizar el **proceso para presentación de quejas**.

Estos 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 le ayudará a identificar el proceso correcto para seguir y lo que debe hacer.

Sección 1.2 Acerca de los términos legales

Existe terminología legal para algunas de las normas, los procedimientos y los 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 facilitar la comprensión, 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”, “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.

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

Sin embargo, puede ser útil, y a veces muy importante, que usted sepa los términos legales correspondientes. Saber qué términos usar lo ayudará a comunicarse con mayor precisión para obtener la ayuda o la información correctas para su situación. 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 nuestro tratamiento para usted, tenemos la obligación de respetar su derecho a quejarse. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con su equipo de atención para obtener ayuda. Pero en algunas situaciones es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. A continuación, se muestran dos entidades que pueden ayudarlo.

Programa estatal de asistencia en seguros de salud (SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental con asesores capacitados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, ellos también pueden responder sus preguntas, darle más información y orientarlo sobre lo que debe hacer.

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos. En la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento, encontrará los números de teléfono.

Medicare

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

- 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.
- También puede visitar la página web de Medicare (www.medicare.gov).

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

Puede obtener ayuda e información de Medicaid

Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medicaid, llame al Departamento de Salud del estado de Nueva York.

Departamento de Salud del estado de Nueva York: información de contacto

Por teléfono: 1-800-541-2831

TTY: 711 (este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla).

Dirección:

New York State Department of Health
Office of the Commissioner
Empire State Plaza Corning Tower
Albany, NY 11237

Página web: www.health.ny.gov.

También puede comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad de Livanta al 1-866-815-5440. El número TTY es 1-866-868-2289.

Dirección:

Livanta
BFCC-QIO Program
10820 Guilford Road, Suite 202
Annapolis Junction, MD 20701

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

Debido a que usted tiene Medicare y recibe asistencia de Medicaid, cuenta con diferentes procesos que puede usar para manejar un problema o una queja. El proceso que utilice dependerá de si el problema está relacionado con los beneficios de Medicare o con los beneficios de Medicaid. Si su problema está relacionado con un beneficio cubierto por Medicare, entonces deberá usar el proceso de Medicare. Si su problema está relacionado con un beneficio cubierto por Medicaid, entonces deberá usar el proceso de Medicaid. Si desea obtener ayuda para decidir si usar el proceso de Medicare o el proceso de Medicaid, comuníquese con su equipo de atención.

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

El proceso de Medicare y el proceso de Medicaid se describen en diferentes partes de este capítulo. Para saber qué parte debe leer, utilice la tabla a continuación.

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

Si necesita ayuda para decidir si su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o de Medicaid, póngase en contacto con su equipo de atención.

Mi problema es sobre los beneficios de **Medicare**.

Vaya a la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, “Manejo de problemas sobre sus beneficios de Medicare”**.

Mi problema es sobre la cobertura de **Medicaid**.

Vaya a la Sección 12 de este capítulo, **“Manejo de problemas sobre sus beneficios de Medicaid”**.

PROBLEMAS RELACIONADOS CON SUS BENEFICIOS DE MEDICARE

SECCIÓN 4 Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicare

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

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

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

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

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

Esto incluye los problemas sobre si la atención médica o los medicamentos recetados están cubiertos o no, la forma en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago de la atención médica o los medicamentos recetados.

Sí.

Vaya a la sección siguiente de este capítulo, **Sección 5, “Una guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones”**.

No.

Vaya a la **Sección 11**, al final de este capítulo: **“Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes”**.

SECCIÓN 5 Guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones

Sección 5.1 Cómo solicitar decisiones sobre la cobertura y presentar apelaciones: el panorama general

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura, incluido el pago. Este es el proceso que usted usa para asuntos tales como determinar si algo tiene cobertura o no y la forma en que está cubierto.

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

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. Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y cuánto tenemos que pagar. Por ejemplo, su médico de la red de servicios del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted siempre que reciba atención médica de él o si su médico de la red de servicios lo remite a un especialista. Usted o su médico también puede contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro si cubriremos un servicio médico particular o nos rehusamos a brindarle la atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si usted quiere saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de una decisión de cobertura, que implica que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de casos de rechazo de una solicitud incluyen: si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cobertura, enviaremos un aviso explicando el motivo y cómo solicitar una revisión del rechazo.

En algunos casos, podríamos decidir que el servicio o el medicamento no está cubierto o que ya no tiene cobertura de Medicare para usted. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura 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 ciertas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una “apelación rápida” o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión original.

Cuando apela una decisión por primera vez, esto se denomina apelación de Nivel 1. En este tipo de apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para comprobar si seguimos correctamente las normas. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión.

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

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de una apelación de Nivel 1, que implica que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de casos de rechazo de una solicitud incluyen: si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de una apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso en el que se expliquen los motivos del rechazo y cómo pedir su revisión.

Si rechazamos la totalidad o parte de su apelación de Nivel 1, su apelación pasará automáticamente al Nivel 2. A la apelación de Nivel 2 la evalúa una Organización de revisión independiente que no está conectada con nuestro plan.

- No es necesario que haga nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte la **Sección 6.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (en la Sección 10 de este capítulo se explican los procesos de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5).

Sección 5.2 Cómo obtener ayuda cuando está pidiendo una decisión de cobertura o presentando una apelación

Entre los recursos que puede utilizar si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión, se encuentran los siguientes:

- **Puede llamar al equipo de atención.**
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia en seguros de salud.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación superior al Nivel 2, se lo deberá designar como su representante. Llame al equipo de atención y pida el formulario de “Nombramiento de un representante”. (El formulario también está disponible en la página web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).

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

- Su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 para la atención médica en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otra persona autorizada a dar recetas pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien intervenga en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que intervenga 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 al equipo de atención y pida el formulario de “Nombramiento de un representante”. (El formulario también está disponible en la página web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf). 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 con nuestra revisión o terminarla si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario después de recibir la solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicarán su derecho a pedir que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede ponerse en contacto con su propio abogado o buscar a otro profesional del colegio de abogados de su localidad, o a través de otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted cumple con los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

Capítulo 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 5.3 ¿Cuál sección de este capítulo proporciona los detalles de su situación?**

Existen cuatro situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes normas y plazos, damos los detalles de cada uno 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 recetados de la Parte D: cómo solicitar una decisión 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 solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto” (*se aplica solo a estos servicios: atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada, en un centro de atención para enfermos terminales y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF]*).

Si no está seguro de qué sección debe estar usando, llame a su equipo de atención. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como su Programa estatal de asistencia en seguros de salud (SHIP).

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

Sección 6.1 En esta sección se le indica 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 servicios y 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)*.

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

Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de “cobertura de atención médica” o “atención médica”, que incluye productos y servicios médicos, y medicamentos recetados de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos recetados de la Parte B de las normas para los servicios y artículos 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 6.2**
2. Nuestro plan no aprobará 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 6.2**
3. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención. **Presente una apelación. Sección 6.3**
4. Recibió atención médica y pagó por ella, 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 6.5**
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. **Presente una apelación. Sección 6.3**

NOTA: Si la cobertura que se va a interrumpir es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada, en un centro para enfermos terminales o en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF), debe leer las secciones 7 y 8 de este capítulo. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura**Términos legales**

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

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

Paso 1: Decida si necesita una “decisión estándar de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

Por lo general, se toma una “decisión estándar de cobertura” dentro de los 14 días o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Generalmente, se toma una “decisión rápida de cobertura” dentro de las 72 horas, por servicios médicos, o durante las 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir dos requisitos:

- Es posible que *solo* pida la cobertura de atención médica *que aún no ha recibido*.
- Podrá solicitar una decisión rápida de cobertura *solo* si la vía de plazos estándar pudiera *poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional*.
- **Si su médico le dice que su salud requiere una “decisión rápida de cobertura”, automáticamente aceptaremos proporcionarle una decisión rápida de cobertura.**
- **Si nos pide usted mismo la decisión rápida de cobertura, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura.** Si no aprobamos una decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta en la que se explica lo siguiente:
 - Explica que usaremos los plazos estándares.
 - Explica también que, si su médico solicita la decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
 - Que puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó.

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

Paso 2: Pida a nuestro plan tomar una decisión de cobertura o una decisión rápida de cobertura.

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico, o su representante pueden hacer esto. En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto.

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

Para las decisiones estándares de cobertura, usamos los plazos estándares.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de recibida su solicitud de un producto o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida su solicitud.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días adicionales** si su solicitud es de un producto o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.
- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. Le daremos 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 11 de este capítulo para obtener información sobre quejas).

Para las decisiones rápidas de cobertura, usamos un plazo acelerado.

Una decisión rápida de cobertura significa que responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es por un servicio o artículo médico. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más tiempo que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días adicionales**. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. Si solicita

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

un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.

- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. (Para obtener información sobre quejas, consulte la Sección 11 de este capítulo). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, puede apelar.

- Si la rechazamos, tiene derecho a pedirnos reconsiderar esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa pedir otra vez la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.3 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 llama una “**reconsideración**” del plan.

Una “apelación rápida” también se denomina “**reconsideración acelerada**”.

Paso 1: Decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación rápida”.

Generalmente, se presenta una “apelación estándar” dentro de los 30 días.

Generalmente, se presenta una “apelación rápida” dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de una atención médica que todavía no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una “apelación rápida”. Si su médico nos dice que su salud requiere una “apelación rápida”, le daremos una apelación rápida.

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

- Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión rápida de cobertura”, los que figuran en la Sección 6.2 de este capítulo.

Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** También puede solicitar una apelación por teléfono. En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, realice su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en el plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta 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 que su apelación se presentó tarde cuando presente su apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de una causa válida se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.** Estamos autorizados a cobrar un cargo por las copias y el envío de esta información.

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

- Mientras nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si fuera necesario, posiblemente nos comunicaremos con usted o con su médico.

Plazos para una “apelación rápida”

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación.** Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.

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

- Si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es de un producto o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos 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 recibir su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una “apelación estándar”

- Para las apelaciones estándares, debemos darle una respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de recibida su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **en el plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le daremos la respuesta antes si su estado de salud así lo exige.
 - No obstante, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es de un producto o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.
 - Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. Cuando presenta una queja rápida, le damos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (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 damos una respuesta en el plazo fijado (o al final de la extensión del plazo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en donde una Organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura en el plazo de 30 días calendario si su solicitud es de un producto o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de su apelación**, le enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 6.4 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**”.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. A esta información se la denomina su “expediente de caso”. **Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso**. Estamos autorizados a cobrar un cargo por las copias y el envío de esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

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

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** de recibida su apelación.
- Si su solicitud es de un producto o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es de un medicamento recetado de la 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 solicita 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 su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** de haber recibido su apelación.
- Si su solicitud es de un producto o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es de un medicamento recetado 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 independiente acepta parte o la totalidad de una solicitud para un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica **en un plazo de 72 horas** o brindar el servicio en un plazo de **14 días calendario** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándares** o brindar el servicio 72 horas a partir de la fecha

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

en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes aceleradas**.

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de una solicitud para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o brindar el medicamento recetado de la Parte B de Medicare en un plazo de **72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándares** o en un plazo de **24 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes aceleradas**.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nuestro plan en que su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de atención médica no debe ser aprobada. (Esto se llama “confirmar la decisión” o “rechazar su apelación”). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta por los siguientes motivos:
 - Explicar su decisión
 - Notificarle el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica que está solicitando cumple un cierto mínimo. El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
 - Le indica cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (por un total de cinco niveles de apelación). Si desea consultar una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacerlo están en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- Un juez administrativo o un abogado mediador gestiona la apelación de Nivel 3. La Sección 9 de este capítulo explica los procesos de apelaciones de Nivel 3, 4 y 5.

Sección 6.5	¿Qué sucede si nos está pidiendo que le reembolsemos nuestra parte de una factura que ha recibido en concepto de atención médica?
--------------------	--

No podemos reembolsarle directamente por un servicio o artículo de Medicaid. Si recibe una factura que es mayor que su copago para los servicios y artículos cubiertos por *Medicaid*, envíenos la factura. **No debe pagar la factura usted mismo.** Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y nos ocuparemos del problema. Pero si paga la factura, puede obtener un reembolso del proveedor de atención médica si siguió las normas para obtener el servicio o el artículo.

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

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, está pidiendo una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto. 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 está cubierta y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo en el plazo de 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. 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 presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3. Para las apelaciones sobre el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

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

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibida su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle o al proveedor el pago en el plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

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

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

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada). Para obtener más detalles sobre los medicamentos de la Parte D, las normas, las restricciones y los 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 recetado cubierto para pacientes ambulatorios” o “medicamento de la Parte D”. También usamos el término “lista de medicamentos” en lugar de “Lista de medicamentos cubiertos” o “Formulario”.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que lo cubramos.
- Si la farmacia le dice que su receta no puede presentarse de la forma en que está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito en el que se explica cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Capítulo 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Decisiones y apelaciones de cobertura de la Parte D****Término legal**

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una “**determinación de cobertura**”.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Nos solicita cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Pida una excepción. Sección 7.2**
- Pedir que no aplique una restricción a la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener). **Pida una excepción. Sección 7.2**
- Pedir la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 7.4**
- Pagar por un medicamento recetado que ya compró. **Solicítenos un reembolso. Sección 7.4**

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

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

Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?**Términos legales**

Pedir cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos se denomina, en ocasiones, **“excepción al formulario”**.

Pedir la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento se denomina en ocasiones **“excepción al formulario”**.

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto se denomina, en ocasiones, pedir una **“excepción de nivel”**.

Si un medicamento no está cubierto de la forma que a usted le gustaría que estuviese cubierto, puede pedirnos que hagamos una “excepción”. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son dos ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden pedirnos que hagamos:

- 1. Cubrir un medicamento de la Parte D para usted que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el costo compartido que se aplica a todos nuestros medicamentos. No puede solicitar que hagamos una excepción al monto de costo compartido que le pediremos que pague por el medicamento.
- 2. Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5, se describen las normas o restricciones adicionales que se aplican a determinados medicamentos de nuestra Lista de medicamentos.

Sección 7.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones

Su médico debe explicarnos las razones médicas

Su médico 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.

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

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud 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 condición.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión de nuestra decisión mediante la presentación de una apelación.

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Término legal

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

Paso 1: Decida si necesita una “decisión estándar de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

Las “**decisiones rápidas de cobertura**” se toman en un plazo de **72 horas** después de recibir la declaración de su médico. Las “**decisiones rápidas de cobertura**” se toman en un plazo de **24 horas** después de recibir la declaración de su médico.

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

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una “decisión rápida de cobertura”. Para obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir dos requisitos:

- Debe pedir un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar que se le reembolse la decisión rápida de cobertura para un medicamento que ya compró).
- Usar las vías de plazos estándares podría poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional.
- **Si su médico u otra persona autorizada a dar recetas nos indican que su salud requiere una “decisión rápida de cobertura”, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.**
- **Si usted mismo nos pide la decisión rápida de cobertura, sin el apoyo de su médico ni de la persona autorizada a dar recetas, nosotros decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión rápida de cobertura.** Si no aprobamos una decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta en la que se explica lo siguiente:
 - Que usaremos los plazos estándares.
 - Se explica que, si su médico u otra persona autorizada a dar recetas piden una decisión rápida de cobertura, automáticamente le daremos una decisión rápida de cobertura.
 - Se le indique cómo puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó. Responderemos su queja en un plazo de 24 horas después de recibirlo.

Paso 2: Solicite una “decisión estándar de cobertura” o una “decisión rápida de cobertura”.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestra página web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el Formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo de CMS o en nuestro formulario del plan, los cuales están disponibles en nuestra página web. En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifica la reclamación denegada está siendo apelada.

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

Usted, o su médico (u otra persona autorizada a dar recetas) o su representante pueden hacer esto. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. En la Sección 4 de este capítulo se le indica cómo puede darle 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 o la persona autorizada a dar recetas pueden enviarnos por fax o correo la declaración. o su médico o la persona autorizada a dar recetas puede llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos nuestra respuesta.

Plazos para una “decisión rápida de cobertura”

- Generalmente, debemos darle una respuesta en un **plazo de 24 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de recibir la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que brindarle la cobertura que hemos aceptado brindarle en un plazo de 24 horas después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos 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 indicaremos cómo puede apelar nuestra decisión.

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

- Generalmente, debemos darle una respuesta en un **plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.

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

- Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que **brindarle la cobertura** que hemos aceptado brindarle en un **plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos 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 indicaremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una “decisión estándar de cobertura” sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que 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 recibir su solicitud.
- **Si rechazamos 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 indicaremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si la rechazamos, tiene derecho a pedirnos reconsiderar esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa pedir otra vez que obtenga la cobertura para medicamentos que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Sección 7.5 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1****Términos legales**

Una apelación al plan sobre la decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D, se llama una “redeterminación” del plan.

Una “apelación rápida” también se llama una “redeterminación acelerada”.

Paso 1: Decida si necesita una “apelación estándar” o una “apelación rápida”.

Generalmente, se presenta una “apelación estándar” dentro de los 7 días.

Generalmente, se presenta una “apelación rápida” dentro de las 72 horas.

Si su salud lo requiere, pídanos una “apelación rápida”

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que decidir si necesita una “apelación rápida”.
- Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión rápida de cobertura” en la Sección 6.4 de este capítulo.

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

- **Para las apelaciones estándares, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto.
- **Para obtener apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 1-866-783-1444 (TTY: 711).** En el Capítulo 2 se incluye 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, el cual está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos en el procesamiento de su solicitud.

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

- **Debe presentar su solicitud de apelación en el plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta 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 que su apelación se presentó tarde cuando presente su apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de una causa válida se pueden incluir una enfermedad grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación. Estamos autorizados a cobrar un cargo por las copias y el envío de esta información.

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

- Mientras nuestro plan revisa 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 pongamos en contacto con su médico o la persona autorizada a dar recetas para obtener más información.

Plazos para una “apelación rápida”

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación.** Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos 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.

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

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

- Para las apelaciones estándares, 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, en el que la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero como máximo **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos 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 límite para una “apelación estándar” sobre el pago para un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que 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 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 indicaremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se pasa al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 7.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2**Término legal**

El nombre formal para la “organización de revisión independiente” es “**entidad de revisión independiente**”. A veces se la denomina “**IRE**”.

La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina 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 de Nivel 1, el aviso por escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión en el plazo aplicable, o tomamos una decisión desfavorable respecto de una determinación “en riesgo” conforme a nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamación a la IRE.
- Le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. A esta información se la denomina su “expediente de caso”. **Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.** Estamos autorizados a cobrar un cargo por las copias y el envío de esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.

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

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Plazos límite 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 darle una “apelación rápida”, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos límite para una “apelación estándar”

- Para las apelaciones estándares, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es para un medicamento que usted todavía no ha recibido. Si está solicitando 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 recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.***Para las “apelaciones rápidas”:***

- **Si la organización de revisión independiente acepta 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 estándares”:

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de cobertura**, 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 parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** del costo de un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.

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

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

Si esta organización rechaza **parte o la totalidad** de su apelación, significa que 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:

- Explicará su decisión.
- Le notificará sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para el medicamento que está solicitando cumple un cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es final.
- Le indica el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (por un total de cinco niveles de apelación).
- Si quiere pasar a la apelación de Nivel 3, tendrá los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez administrativo o un abogado mediador gestiona la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo, se explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

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

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto

Cuando es ingresado en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. Ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día en que se va del hospital es la “**fecha del alta**”.
- Cuando se decida la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se lo indicarán.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

Sección 8.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos
--

En un plazo de dos días después de haber ingresado en el hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *An Important Message from Medicare about Your Rights* (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos). Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un asistente social u enfermero), pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame al equipo de atención. 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.

1. **Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga.** En el aviso 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** de la decisión del alta hospitalaria si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha de su alta para que su atención hospitalaria esté cubierta más tiempo.
- 2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.**
- Usted o alguien que actúe en su nombre deberán firmar el aviso
 - Firmar este 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 que tenga 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 de la fecha de su alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
 - Para ver una copia de este aviso por adelantado, puede llamar al equipo de atención 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 consultar el aviso en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

Sección 8.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital

Si desea pedir que los servicios para pacientes hospitalizados 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.

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

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, llame al equipo de atención. O bien, llame al Programa estatal de asistencia en seguros de salud, 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 salud a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas 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 solicite una revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede ponerse en contacto con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le explica cómo puede ponerse en contacto con esta organización. O bien, encuentre 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 ponerse en contacto con la Organización para la mejora de la calidad *antes* de que se vaya del hospital y **no más tarde de la fecha prevista del alta.**
 - **Si cumple con este plazo**, puede permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin que deba pagar por ello*, mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
 - **Si no cumple con este plazo** 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 con posterioridad a la fecha prevista del alta.

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

- Si se vence el plazo para ponerse en contacto con la Organización para la mejora de la calidad y usted aún desea presentar la apelación, debe presentarla directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 8.4. de este capítulo.

Una vez que solicite una revisión inmediata del alta del hospital, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día después de que nos comuniquemos con usted le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso proporciona su fecha prevista del alta y explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es adecuado (médicamente apropiado) que le den el alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del **Aviso detallado del alta** llamando al equipo de atención 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). 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 salud de la Organización para la mejora de la calidad (“los revisores”) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hemos dado.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores nos informen sobre su apelación, recibirá un aviso por escrito de parte nuestra donde se le indicará su fecha prevista del alta. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es adecuado (médicamente apropiado) que le den el alta en esa fecha.

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

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 para pacientes hospitalizados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, significa que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **la cobertura del plan para los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados 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 deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para la Mejora de la Calidad le dé su respuesta a su 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 8.3 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 analice de nuevo su decisión sobre 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 la hospitalización con posterioridad a la fecha prevista del alta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo y pida 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 para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Capítulo 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)***Si la organización de revisión la rechaza:***

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (por un total de cinco niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, encontrará los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez administrativo o un abogado mediador gestiona la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo, se explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8.4 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?**Término legal**

A la “revisión rápida” (o “apelación rápida”) también se la denomina “**apelación acelerada**”.

En su lugar, puede presentar una apelación ante nosotros

Como se explica anteriormente, debe actuar rápido para comenzar su apelación de Nivel 1 de su 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.*

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

Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alternativa* de Nivel 1**Paso 1: Contáctenos y pídanos una “revisión rápida”.**

- **Solicite 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 contiene información de contacto.

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. Comprobamos si la decisión sobre cuándo debía dejar el hospital fue justa y seguía todas las normas.

Paso 3: Le comunicamos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de pedir una “revisión rápida”.

- **Si aceptamos su revisión rápida,** significa que estamos de acuerdo en que necesita permanecer en el hospital después de la fecha del alta. Seguiremos brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean 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 apropiada. Nuestra cobertura de los servicios para pacientes hospitalizados finaliza el día en que dijimos que finalizaría la cobertura.
 - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha prevista del alta, entonces **es posible que tenga que pagar el costo completo** de la atención hospitalaria que recibió después de la fecha prevista del alta.

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

Paso 4: Si rechazamos su apelación, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelaciones *alternativas* 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 ”.

La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. 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 a la organización de revisión independiente en un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que vamos a rechazar 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 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. Nosotros 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 límites de cobertura, estos 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 en que la fecha prevista del alta era médicamente apropiada.
 - En el aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente se le explicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3, que está a cargo de un juez administrativo o un abogado mediador.

Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (por un total 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.
- En la Sección 9 de este capítulo, se explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto

Sección 9.1	<i>En esta sección se trata solo acerca de cuatro servicios: Servicios de atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada, en un centro para enfermos terminales y en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF)</i>
--------------------	--

Esta sección hace referencia *solo* a los siguientes tipos de atención:

- **Servicios de atención médica a domicilio** que está recibiendo.
- **Atención de enfermería especializada** que está recibiendo como paciente de un centro de atención de enfermería especializada. (Para obtener información sobre los requisitos para poder considerar un centro como “centro de atención de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de palabras importantes*).
- **Atención en un centro para enfermos terminales** que está recibiendo como paciente de un centro para enfermos terminales. (Para obtener información sobre los “centros para enfermos terminales”, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de palabras importantes*).

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

- **Atención de rehabilitación** que está recibiendo como paciente ambulatorio en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) aprobado por Medicare. Normalmente, esto significa que está recibiendo tratamiento por una enfermedad o un accidente, o que se está recuperando de una operación importante. (Para obtener más información sobre este tipo de centro, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de palabras importantes*).

Cuando está recibiendo **servicios de atención médica en el hogar, atención de enfermería especializada, cuidados para enfermos terminales o atención de rehabilitación integral para pacientes externos (Centro de rehabilitación integral para pacientes externos)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención durante el tiempo que sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los cuatro tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, **dejaremos de pagar su atención**.

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 9.2 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura

Término legal

“**Aviso de la no cobertura de Medicare**”. Le dice cómo puede solicitar una “**apelación de vía rápida**”. Solicitar una apelación de vía rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

1. **Recibirá un aviso por escrito** al menos dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso le indica lo siguiente:
 - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.
 - Cómo solicitar una “apelación de seguimiento rápido” para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período más prolongado.

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

2. Se le pedirá a usted, o a alguien que actúe en su nombre, que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió. La firma del aviso *solo* indica que ha recibido la información sobre cuándo finalizará la cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de interrumpir la atención.

Sección 9.3 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 alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, llame al equipo de atención. O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada. La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

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

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: póngase en contacto con la Organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación de vía rápida*. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede ponerse en contacto con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Aviso de la no cobertura de Medicare*) se le explica cómo puede ponerse en contacto con esta organización. O bien, encuentre 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 iniciar la apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para la mejora de la calidad **antes del mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigencia** que figura en el Aviso de la no cobertura de Medicare.

Su plazo para ponerse en contacto con esta organización.

- Si se vence el plazo para ponerse en contacto con la Organización para la mejora de la calidad y usted aún desea presentar una apelación, debe presentarla directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 9.5 de este capítulo.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término legal
“Explicación detallada de no cobertura”. Aviso que proporciona detalles sobre las razones para la cancelación de la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de salud de la Organización para la mejora de la calidad (“los revisores”) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.

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

- 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 informarán sobre su apelación y usted también recibirá una **Explicación detallada de no cobertura** de parte nuestra donde se explican detalladamente 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). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, **su cobertura finalizará en la fecha que le habíamos indicado.**
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada, servicios en un centro para enfermos terminales o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que se cancela 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 de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 9.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo
--------------------	--

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que analice de nuevo la decisión sobre 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, los servicios en un centro para enfermos terminales, los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que termina su cobertura.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo y pida otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura.

Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días después de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán 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 brindándole cobertura** por su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

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

¿Qué sucede si la organización de revisión la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada en su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez administrativo o un abogado mediador.

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 niveles de apelación. Si quiere continuar con una apelación de Nivel 3, tendrá los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- Un juez administrativo o un abogado mediador gestiona la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo, se explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 9.5 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?

En su lugar, 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 ponerse en contacto 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.*

Capítulo 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alternativa* de Nivel 1****Término legal**

A la “revisión rápida” (o “apelación rápida”) también se la denomina “**apelación acelerada**”.

Paso 1: Contáctenos y pídanos una “revisión rápida”.

- **Solicite 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 contiene 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 comunicamos 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 pagaremos ninguna parte de los costos después de esa fecha.
- Si continuó recibiendo servicios de atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada, en un centro para enfermos terminales o en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en la que termina su cobertura, **deberá pagar el costo total** de esta atención.

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

Paso 4: Si rechazamos su apelación rápida, su caso se enviará 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 la denomina “IRE”.

Paso a paso: Proceso de apelaciones *alternativas* de Nivel 2

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 se debe cambiar la decisión. **La organización de revisión independiente es una organización independiente externa 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: Enviamos su caso automáticamente a la organización de revisión independiente.

- Estamos obligados a enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente en un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que vamos a rechazar 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 toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización *acepta* su apelación,** debemos reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que recibió a partir de 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 límites de cobertura, estos podrían limitar cuánto

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

le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo los servicios.

- **Si esta organización rechaza su apelación**, significa que está de acuerdo con la decisión que tomó el plan con respecto a la primera apelación y no la modificará.
- En el aviso que reciba de la organización de revisión independiente se le explicará por escrito qué puede hacer si desea 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 quiere continuar con una apelación de Nivel 3, tendrá los detalles de cómo hacerlo en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de apelación de Nivel 2.
- A la apelación de Nivel 3 la revisa un juez administrativo o un abogado mediador. En la Sección 9 de este capítulo, se explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 10.1 Niveles 3, 4 y 5 de apelaciones para solicitudes 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 producto 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 usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar 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 abogado mediador que trabajen para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si el juez administrativo o el abogado mediador aceptan su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, se enviará a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o brindarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del juez administrativo o del abogado mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el servicio en cuestión.
- **Si el juez administrativo o el abogado mediador rechazan 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 recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

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

Apelación de Nivel 4: el Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es positiva o si el Consejo rechaza nuestra petición de revisar una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5. A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle 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 cómo seguir con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5: un juez del Tribunal federal de distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y tomará una decisión *afirmativa o negativa* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal federal de distrito.

Sección 10.2 Niveles 3, 4 y 5 de apelaciones para solicitudes 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.

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. En la respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 se 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 abogado mediador que trabajen para el gobierno federal revisarán su apelación y le darán una respuesta.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el juez administrativo o abogado mediador 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 la 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. En el aviso que reciba se le explicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

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

Apelación de Nivel 4: el Consejo de apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que aprobó el Consejo de Apelaciones **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 la 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, en el aviso se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide continuar con su apelación.

Apelación de Nivel 5: un juez del Tribunal federal de distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y tomará una decisión *afirmativa o negativa* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal federal de distrito.

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

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

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

El proceso de quejas se aplica *solo* a determinados 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. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

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

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la calidad de atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
Respeto de su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien no respetó el derecho a su privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otro comportamiento negativo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha sido alguien descortés o le ha faltado el respeto? • ¿Está insatisfecho con la manera en que lo han tratado en nuestro equipo de atención? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿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 atención médica? ¿O por el equipo de atención u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Entre los ejemplos se incluye esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o en la sala de exámenes, u obtener un medicamento recetado.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio de un médico?
Información que obtiene de nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No le hemos dado un aviso obligatorio? • ¿Nuestro documento por escrito es difícil de comprender?

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

Queja	Ejemplo
<p>Oportunidad (Estos tipos de quejas se relacionan con lo oportuno de las medidas que tomemos respecto de las decisiones de cobertura y las apelaciones).</p>	<p>Si ha pedido una decisión de cobertura o presentado una apelación, y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos ha pedido una “decisión rápida de cobertura” o una “apelación rápida” y rechazamos su solicitud; puede presentar una queja. • Cree que no estamos cumpliendo los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja. • Cree que no estamos cumpliendo con los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos servicios médicos o medicamentos que se aprobaron; puede presentar una queja. • Cree que no hemos cumplido los plazos obligatorios para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 11.2 Cómo presentar una queja

Términos legales

- Un “**queja**” también se denomina “**reclamo**”.
- “**Presentar una queja**” también se denomina “**interponer un reclamo**”.
- “**Usar el proceso para quejas**” también se denomina “**usar el proceso para interponer un reclamo**”.
- Una “**queja rápida**” también se denomina una “**reclamo acelerado**”.

Sección 11.3 Paso a paso: Presentación de una queja**Paso 1: Póngase en contacto con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.**

- **Habitualmente, el primer paso consiste en llamar a su equipo de atención.** Si hay algo que necesite hacer, el Equipo de atención de se lo indicará.
- Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla. Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- *VNS Health EasyCare Plus* investiga todas las quejas para comprender y corregir los problemas que usted identifica.
 - Debemos informarle de nuestra decisión sobre su queja con la rapidez que requiera su estado de salud, pero sin que transcurran más de 30 días desde la recepción de su queja.
 - Podemos ampliar el plazo hasta 14 días calendario si usted solicita una ampliación o si se justifica la necesidad de información adicional y el retraso le conviene. En caso de que debamos ampliar el plazo, se lo notificaremos por escrito. *Consulte el paso 2 a continuación para ver el proceso de reclamos acelerados y los plazos.*
- **Independientemente de si llama o escribe, debe ponerse en contacto con su equipo de atención de inmediato.** El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema sobre el que quiere reclamar.

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 responde dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia o si pide más tiempo, podemos demorarnos hasta 14 días más (44 días calendario en total) en responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.

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

- **Si presenta una queja porque denegamos su solicitud de una “decisión rápida de cobertura” o una “apelación rápida”, automáticamente le concederemos una “queja rápida”.** Si se le ha concedido una “queja rápida”, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o parte de su queja, o si no nos hacemos responsables por el problema sobre el que está reclamando, incluiremos nuestros motivos en nuestra respuesta.

Sección 11.4 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 ante 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. En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto.

O bien

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

Sección 11.5 También puede informarle a Medicare acerca de su queja

Puede presentar una queja sobre *VNS Health EasyCare Plus* 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 9 ¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja? (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

PROBLEMAS RELACIONADOS CON SUS BENEFICIOS DE MEDICAID

SECCIÓN 12 Manejo de problemas relacionados con sus beneficios de Medicaid

Si bien es posible que no cubramos sus beneficios y servicios de Medicaid a través de *VNS Health EasyCare Plus*, lo ayudaremos a conectarse con la organización apropiada cuando sea necesario.

CAPÍTULO 10:

*Cancelación de su membresía
en el plan*

SECCIÓN 1 Introducción a la cancelación de su membresía en nuestro plan

La cancelación de la membresía en *VNSNY Health EasyCare Plus* puede ser **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (cuando no es su elección):

- Podría dejar nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la cancelación voluntaria de su membresía.
- También hay situaciones limitadas en las que no decide dejarlo, pero nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que podemos cancelar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar brindando su atención médica y sus medicamentos recetados y seguirá pagando su costo compartido hasta que finalice su membresía.

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

<h3>Sección 2.1 Podría cancelar su membresía porque tiene Medicare y Medicaid</h3>
--

La mayoría de las personas con Medicare pueden finalizar su membresía solo durante ciertos momentos del año. Debido a que tiene Medicaid, puede cancelar su membresía en nuestro plan o cambiarse a un plan diferente una vez durante cada uno de los siguientes Períodos de inscripción especial:

- De enero a marzo
- De abril a junio
- De julio a septiembre

Si se inscribió en nuestro plan durante alguno de estos períodos, deberá esperar hasta el próximo período para cancelar su membresía o cambiarse a un plan diferente. No puede utilizar este Período de inscripción especial para cancelar su membresía en nuestro plan entre octubre y diciembre. No obstante, todas las personas que tengan Medicare pueden hacer cambios entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre, durante el Período de inscripción anual. Le Sección 2.2 le brinda más información sobre el Período de inscripción anual.

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

- Elija cualquiera de los siguientes tipos de planes de Medicare:
 - Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados.
 - Original Medicare con un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
 - Original Medicare sin un plan independiente de medicamentos recetados 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 la cobertura para medicamentos recetados de Medicare y no tiene otra cobertura “acreditable” para medicamentos recetados por un período continuo de más de 63 días, 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.

Comuníquese con la oficina de Medicaid del estado para obtener información sobre las opciones de planes de Medicaid (los números de teléfono se encuentran en la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento).

- **¿Cuándo se cancelará su membresía?** Su membresía se cancelará normalmente el primer día del mes después de que recibamos su solicitud para cambiar su plan. Su inscripción en su nuevo plan también comenzará este día.

Sección 2.2 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”). Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y de medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- El **Período de inscripción anual** es desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.
- Puede elegir mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año. Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados.
- Original Medicare *con* un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.

O

- Original Medicare *sin* un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.
- **Su membresía finalizará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan, el 1 de enero.

Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados: Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare, 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 la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y no tiene cobertura acreditable para medicamentos recetados 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.

Sección 2.3 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** va del 1 de enero al 31 de marzo.
- **Durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage**, puede realizar lo siguiente:
 - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos recetados.
 - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos recetados de Medicare en ese momento.

- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o recibamos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.4 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En ciertas situaciones, puede ser elegible para cancelar la membresía en el plan en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Es posible que sea elegible para finalizar su membresía durante el Período de inscripción especial si alguna de las siguientes situaciones se aplica en su caso. Estos son solo ejemplos. Para obtener la lista completa, puede ponerse en contacto con el plan, llamar a Medicare o visitar la página web de Medicare (www.medicare.gov):

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- Si es elegible para “Ayuda adicional” para pagar sus medicamentos recetados de Medicare.
- Si violamos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de convalecencia o atención a largo plazo (LTC) hospitalaria

Nota: Si se encuentra en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. La Sección 10 del Capítulo 5 le brinda más información sobre los programas de administración de medicamentos.

Nota: En la Sección 2.1, se brinda más información sobre el período de inscripción especial para las personas que tienen Medicaid.

- **Los períodos de tiempo 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 médica como su cobertura para medicamentos recetados de Medicare. Puede elegir lo siguiente:

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos recetados.
- Original Medicare *con* un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.

O BIEN

- Original Medicare *sin* un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y no tiene cobertura acreditable para medicamentos recetados 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 usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados: Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

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

Nota: Las Secciones 2.1 y 2.2 le brindan más información sobre el período de inscripción especial para las personas que tienen Medicaid y sobre la Ayuda adicional.

Sección 2.5 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?

Si tiene alguna pregunta sobre la cancelación de su membresía, puede realizar lo siguiente:

- Llame a su equipo de atención.
- Encuentre la información en el manual Medicare & You 2023 (Medicare y usted 2023).

Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan

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

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.	<ul style="list-style-type: none"> • Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. • Su inscripción en <i>VNS Health EasyCare Plus</i> se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan.
Original Medicare <i>con</i> un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.	<ul style="list-style-type: none"> • Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del mes siguiente. • Su inscripción en <i>VNS Health EasyCare Plus</i> se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<p>Original Medicare <i>sin</i> un plan independiente de medicamentos recetados de Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.○ Si cancela su inscripción en una cobertura de medicamentos recetados de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos recetados por 63 días o más consecutivos, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.	<ul style="list-style-type: none">● Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Comuníquese con su equipo de atención si necesita más información sobre cómo hacerlo.● También puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.● Se cancelará su inscripción en <i>VNS Health EasyCare Plus</i> cuando comience la cobertura del plan Original Medicare.

Nota: Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare y no tiene cobertura acreditable para medicamentos recetados 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.

Para las preguntas sobre sus beneficios de New York State Medicaid, comuníquese con el Departamento de Salud del estado de Nueva York al 1-800-541-2831. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Pregunte si inscribirse en otro plan o volver a Original Medicare afectará la forma en que recibe su cobertura de New York State.

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su membresía en *VNS Health EasyCare Plus* y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo su atención médica y sus medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Continúe usando nuestros proveedores de la red de servicios** para recibir atención médica.
- **Continúe usando las farmacias de nuestra red de servicios o el pedido por correo para obtener sus medicamentos recetados.**
- **Si está hospitalizado el día que finaliza 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 *VNS Health EasyCare Plus* debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?

***VNS Health EasyCare Plus* debe cancelar su membresía en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:**

- Si ya no tiene las Partes A y B de Medicare.
- Si ya no es elegible para Medicaid. Como se indica en la Sección 2.1 del Capítulo 1, nuestro plan es para personas que son elegibles para Medicare y Medicaid. Si ya no califica para Medicaid, se le pedirá que cancele su inscripción en *VNS Health EasyCare Plus*.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si usted se encuentra fuera de nuestra área de servicios durante más de seis (6) meses.
- Si se muda o realiza un viaje largo, llame al equipo de atención para averiguar si el lugar a donde 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 ni residente legal de los Estados Unidos.
- Si miente o retiene información sobre otro seguro que tenga que le ofrece cobertura para medicamentos recetados.
- Si nos da intencionalmente 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 hace que sea difícil que les brindemos 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 finalizamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector general investigue su caso.
- 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.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a su equipo de atención.

Sección 5.2 <u>No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud</u>
--

VNS Health EasyCare Plus no está autorizado a pedirle que cancele su inscripción en el plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que le están pidiendo que cancele su inscripción en nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame 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 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. También tenemos que explicarle cómo puede presentar una queja o un reclamo 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 (CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas 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 con reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad ni 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 de Cuidado 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 apliquen por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato 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 revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index>.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llame al equipo de atención. Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, el equipo de atención puede ayudarle.

Los planes de salud de VNS Health cumplen con las leyes federales de derechos civiles. No excluimos a las personas ni las tratamos de manera diferente por motivos de raza, religión, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género.

VNS Health ofrece lo siguiente:

Nuestros planes de salud proporcionan lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos para personas cuyo idioma materno no sea el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, llámenos al 1-866-783-1444. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Si usted cree que no le hemos brindado estos servicios o lo hemos tratado de manera diferente a causa de su raza, religión, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género, puede presentar un reclamo de las siguientes maneras:

Por correo:	VNS Health Health Plan - Compliance 220 East 42nd Street, New York, NY 10017
Teléfono:	1-888-634-1558 (TTY: 711)
En persona:	Llame al número antes mencionado para programar una cita.
Fax:	646-459-7729.
Correo electrónico:	CivilRightsCoordinator@vnshealth.org
En línea:	www.vnshealth.ethicspoint.com

Capítulo 11 Avisos legales

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de las siguientes maneras:

- En línea: Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
U.S. Department of Health and Human Services
- Por correo: 200 Independence Avenue SW., Room 509F,
HHH Building Washington, DC 20201
Los formularios de quejas están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
- Teléfono: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

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, *VNS Health EasyCare Plus*, 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 Compromiso con el cumplimiento

En VNS Health, sabemos que el cumplimiento es responsabilidad de todos. Esta promesa compartida de cumplir con nuestros requisitos federales, estatales y locales; es decir, nuestro compromiso con el cumplimiento, nos ayudó a permanecer como una de las organizaciones de atención de la salud líder del país durante casi 125 años. Todos los días, nos volvemos a dedicar a hacer lo correcto para nuestros pacientes, clientes y los miembros del plan, para sus familias, nuestros colegas de VNS Health y para nuestra comunidad.

Si le preocupa que algún miembro del equipo de VNS Health no esté cumpliendo con el compromiso de cumplimiento, comuníquese con nosotros.

Las posibles inquietudes de cumplimiento podrían incluir lo siguiente:

- Sobornos o intercambio de remisiones de pacientes/miembros u otro negocio.
- Prácticas cuestionables de facturación, codificación o documentación de las historias clínicas.
- Atención médica de mala calidad.
- Fraude, desecho o abuso.
- Cualquier actividad o negocio que se pudiera considerar no ético o ilegal.

Capítulo 11 Avisos legales**Las sospechas de incumplimiento se pueden denunciar de varias maneras:**

	VNS Health	VNS Health Health Plans
Comuníquese con nuestras líneas directas de Cumplimiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana:	212-290-4773 (teléfono) 646-459-7729 (fax) vnshealth.ethicspoint.com	888-634-1558 (teléfono) 646-459-7730 (fax) vnshealth.ethicspoint.com
También nos puede encontrar en estas direcciones:	VNS Health Health Plans - Compliance 220 E. 42nd St, 6th Floor New York, NY 10017	VNS Health Health Plans - Compliance 220 E. 42 nd St, New York, NY 10017 VNSHealthCompliance@vnshealth.org
Además, puede comunicarse directamente con la dirección de Cumplimiento de VNS Health:	VNS Health Directora de Cumplimiento y funcionario de privacidad Annie Miyazaki-Grant Annie.Miyazaki@vnshealth.org	VNS Health Vicepresidente de Cumplimiento y Asuntos de Regulación de Health Plans Doug Goggin-Callahan Douglas.Goggin-Callahan@vnshealth.org

CAPÍTULO 12:

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes

Apelación: una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión de denegarle una solicitud de servicios de atención médica o medicamentos recetados o pagos por servicios o medicamentos que ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Área de servicio: es un área geográfica donde debe vivir para inscribirse en un plan de salud. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también es generalmente el área donde puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

Atención de emergencia: corresponde a los servicios cubiertos que: (1) brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y (2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. Consulte el Capítulo 3 para obtener más información.

Autorización previa: la aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos. En la *Tabla de beneficios médicos* del Capítulo 4, se señalan los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el formulario.

Auxiliar de atención médica en el hogar: 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 estatal o Medicare 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. Consulte el Capítulo 2 para obtener más información.

Cancelar o cancelación de la inscripción: el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF): un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, como servicios médicos, fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y del

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

lenguaje, además de servicios de evaluación del entorno en el hogar. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos a pacientes externos que no requieren hospitalización y que esperan no pasar más de 24 horas en el centro asistencial. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos recetados: cobertura para medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados 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 recetados de Medicare. Consulte el Capítulo 10 para obtener más información.

Cobertura para medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare): seguro que le ayuda a pagar los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, 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 por un servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, consulta como paciente externo en un hospital o un medicamento recetado. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10), más que un porcentaje.

Coseguro: un monto que se le puede pedir que pague, expresado en un porcentaje (por ejemplo, 20 %), como su parte de los costos por los servicios o medicamentos recetados.

Costo compartido diario: es posible que se aplique un “costo compartido diario” cuando su médico le receta un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago para un suministro de un

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

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. 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 los medicamentos; (2) cualquier monto fijo de “copago” que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio 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 medicamento o servicio específico.

Costo de suministro: una tarifa que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de obtener un medicamento recetado, tales como el tiempo que le insume al farmacéutico preparar y envolver el medicamento recetado.

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 “paga de su bolsillo” un miembro.

Cuidado asistencial: el cuidado asistencial es la atención personal brindada en una residencia de ancianos, centro para enfermos terminales u otro centro cuando usted no necesita atención médica o de enfermería especializada. El cuidado asistencial es la atención que brindan personas que no tienen habilidades ni preparación profesional y que ayudan con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. Puede incluir el tipo de cuidado relacionado con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como por ejemplo, usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información.

Cuidados paliativos: en los cuidados paliativos se trabaja para mejorar su calidad de vida y la de su familia. Puede recibir atención a través del Programa de cuidados paliativos si tiene una enfermedad grave. Los cuidados son proporcionados por un equipo de médicos, enfermeros, asistentes sociales, nutricionistas y otras personas con formación especial. Su equipo será creado para usted y trabajará con usted, su familia y sus médicos para ayudarle a vivir la mejor vida posible.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Deducible: el monto que debe pagar por los medicamentos recetados o la atención médica antes de que nuestro plan pague.

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 recetado. En general, si usted lleva su receta a la farmacia y allí le indican que la receta no está cubierta 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 integrada de la organización: una decisión que toma nuestro plan sobre si los productos o servicios están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por los productos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan “decisiones de cobertura” en este documento.

Dispositivos ortésicos y protésicos: 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.

Doble elegibilidad Plan de necesidades especiales (D-SNP): D-SNP inscribe a personas que tienen derecho a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) y a asistencia médica de un plan estatal en virtud de Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Emergencia: una “**emergencia médica**” es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar perder la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un niño por nacer), un miembro o la función de un miembro, o pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición médica que se agrava rápidamente. Consulte el Capítulo 3 para obtener más información.

Equipo de atención: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía y sus beneficios, reclamos y apelaciones.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Equipo médico duradero (DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, colchones eléctricos, suministros para pacientes diabéticos, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para generar el habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por un proveedor para el uso en el hogar.

Etapa de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D en la que no paga un copago ni un coseguro por sus medicamentos después de que usted o alguna persona calificada en su nombre haya gastado \$7,400 en concepto de medicamentos cubiertos durante el año de cobertura.

Etapa de cobertura inicial: etapa antes de que el monto total de los costos de sus medicamentos, incluidos los montos que usted ha pagado y lo que el plan ha pagado a su nombre para el año, alcance \$4,660.

Evidencia de cobertura (EOC) y Divulgación de información: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusulas adicionales 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. Consulte el Capítulo 1 para obtener más información.

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 de costo compartido menor (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le obliga a probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando o si nuestro 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 *VNS Health EasyCare Plus*, 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 del monto del costo compartido que su plan indica que debe pagar. Para obtener más información, consulte la Sección 1.3 del Capítulo 4.

Farmacia de la red de servicios: una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan en la que los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red de servicios.

Farmacia fuera de la red de servicios: una farmacia que no ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red de servicios no estarán cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Hospicio: es un beneficio que brinda un tratamiento especial para un miembro a quien se ha certificado médicamente que padece una enfermedad terminal, lo que significa tener una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de centros para enfermos terminales en su área geográfica. Si elige un centro para enfermos terminales y continúa pagando las primas, usted sigue siendo miembro de nuestro plan. Puede seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como también los beneficios complementarios que ofrecemos.

Hospitalización: una hospitalización tiene lugar cuando usted ha sido ingresado formalmente al hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un “paciente ambulatorio”.

Indicación médicamente aceptada: uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos, y respaldado por ciertos libros de referencia.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (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. Consulte el Capítulo 6 para obtener más información.

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 de tiempo.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o “Lista de medicamentos”): una lista de medicamentos recetados cubiertos por el plan.

Medicaid (o Asistencia médica): un programa conjunto, estatal y federal, que ayuda a solventar costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

Medicamento necesario: servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicamento de marca: medicamento recetado fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originariamente investigó y desarrolló dicho medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos, y normalmente no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca. Para obtener más información, consulte los Capítulos 5 y 6.

Medicamento genérico: un medicamento recetado que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (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. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información.

Medicamentos cubiertos: es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos recetados que cubre el plan. Consulte el Capítulo 1 para obtener más información.

Medicamentos de la Parte D: los medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. El Congreso excluyó ciertas categorías de medicamentos de la cobertura de la Parte D. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

Medicare: el programa federal de seguros de salud 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).

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Miembro (miembro de nuestro plan o “miembro del plan”): una persona con Medicare que cumple con los requisitos 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 (CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado, como se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto de prima estándar y un Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5 % de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

Monto máximo que paga de su bolsillo: es el monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Nota: Debido a que nuestros miembros también obtienen asistencia de Medicaid, muy pocos alcanzan el monto máximo que pagan de sus bolsillos).

Multa por inscripción tardía en 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 (la cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura para medicamentos recetados estándar de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de que es elegible por primera vez para inscribirse en un plan de la Parte D. Si pierde la “Ayuda adicional”, puede estar sujeto a la multa por inscripción tardía si alguna vez carece de la cobertura para medicamentos de la Parte D u otros medicamentos recetados acreditable durante 63 días o más.

Organización para la mejora de la calidad (QIO): 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.

Original Medicare (“Medicare tradicional” o plan Medicare con “pago por servicio”): el plan Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. En Original Medicare, los servicios de Medicare están cubiertos al pagarles 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

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga lo que le corresponde a usted. Original Medicare tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los EE. UU.

Parte C: consulte “Plan Medicare Advantage (MA)”.

Parte D: es el Programa Voluntario de Beneficios de Medicamentos Recetados de Medicare.

Período de beneficios: la manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de los hospitales y el centro de atención de enfermería especializada (SNF). El período de beneficios comienza el día en que entra a un hospital o centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido servicios de atención para pacientes internados en un hospital (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si lo internan en el hospital o 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. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: el período de tiempo entre el 1 de enero y el 31 de marzo, para que los miembros de un plan Medicare Advantage puedan cancelar sus inscripciones al plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos recetados de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses después de que una persona se vuelve elegible para Medicare.

Período de inscripción inicial: el período en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare cuando es elegible por primera vez para recibir Medicare. Si es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, el Período de inscripción inicial es el período de 7 meses, que comienza 3 meses antes del mes en el que cumple 65 años, incluye el mes en el que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en el que cumple 65 años. Consulte el Capítulo 6 para obtener más información.

Persona con doble elegibilidad: una persona que cumple con los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid.

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

Plan de necesidades especiales (SNP) institucional equivalente: un plan al que se pueden inscribir las personas elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren de un nivel de atención institucional según la evaluación del estado. La evaluación debe realizarse mediante el uso de la misma herramienta de evaluación de nivel de atención del estado correspondiente y debe estar administrada por una entidad que no sea la organización que ofrece el plan. Este tipo de plan de necesidades especiales puede restringir la inscripción de personas que viven en una residencia de vivienda asistida (ALF) contratada, si fuera necesario para garantizar que se brinde atención especializada uniforme.

Plan de necesidades especiales de atención crónica: los SNP de C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas con afecciones crónicas específicas graves o discapacitantes específicas, definidas en el capítulo 422.2 del Código de Regulaciones Federales (CFR) N.º 42. Un C-A SNP debe tener atributos específicos que van más allá de la prestación de servicios básicos de la Parte A y la Parte B de Medicare y la coordinación de la atención que se requiere de todos los planes de atención coordinados de Medicare Advantage, para recibir la designación y las adaptaciones de comercialización e inscripción especiales proporcionadas a los C-SNP.

Plan de necesidades especiales: es un 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 residencias de ancianos o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas. Consulte el Capítulo 1 para obtener más información.

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

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes de costos de Medicare, los planes de necesidades especiales, programas piloto/demostraciones y Programas de atención integral para las personas de edad avanzada (PACE). Consulte el Capítulo 1 para obtener más información.

Plan institucional de necesidades especiales (SNP): un plan que inscribe a personas elegibles que residen de forma permanente o esperan residir de forma permanente durante 90 días o más en un centro de atención a largo plazo (LTC). Estos centros pueden incluir un centro de atención de enfermería especializada (SNF), centro de enfermería (NF), (SNF/NF), un centro de atención intermedia para personas con retraso mental (ICF/MR), un centro psiquiátrico para pacientes internados o centros aprobados por los CMS que brinden servicios de atención médica a largo plazo similares cubiertos por la Parte A, la Parte B de Medicare o Medicaid, y cuyos residentes tienen necesidades y estado de atención médica similares a los otros tipos de centros nombrados. Un Plan para necesidades especiales debe tener un contrato con el(los) centro(s) LTC en cuestión o ser dueño de estos.

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 de Medicare Advantage puede ser i) una HMO, ii) una PPO, iii) un Plan privado de pago por servicio (PFFS) o iv) un plan de Cuenta de ahorro para gastos médicos de Medicare (MSA). Además de elegir estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para

medicamentos recetados) de Medicare. Estos planes se llaman **planes Medicare Advantage con cobertura para medicamentos recetados**.

Póliza “Medigap” (seguro complementario de Medicare): el seguro complementario de Medicare vendido por una compañía de seguros privada para cubrir los “períodos sin cobertura” de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap). Consulte el Capítulo 2 para obtener más información.

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de salud para una cobertura de salud o de medicamentos recetados.

Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare: un programa que le brinda 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 atención primaria (PCP): el médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. Se asegura de que tenga el cuidado que necesita para mantenerse saludable. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su médico de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de atención médica.

Proveedor de la red de servicios: “proveedor” es el término general para médicos, otros profesionales de salud, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o están certificados por Medicare y por el estado para ofrecer servicios de atención médica. Los “**proveedores de la red de servicios**” tienen un convenio con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red de servicios también se denominan “proveedores del plan”.

Proveedor o centro fuera de la red de servicios: un proveedor o centro que no ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar u ofrecer servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red de servicios son proveedores que no están empleados, ni son propiedad ni los opera nuestro plan.

Queja: el nombre formal para “presentar una queja” es “interponer un reclamo”. El proceso de quejas se aplica *solo* a determinados tipos de problemas. Entre ellos,

Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes

se incluyen problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si su plan no sigue los períodos de tiempo del proceso de apelaciones.

Reclamo: un tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan o sobre farmacias, incluidas las quejas acerca de la calidad de la atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información.

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la vista, odontológicos o auditivos, que un plan Medicare Advantage puede ofrecer.

Servicios cubiertos: el término que se utiliza para referirse a todos los servicios y suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan. Consulte el Capítulo 1 para obtener más información.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: son los servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red de servicios no están disponibles o no es necesario comunicarse con ellos temporalmente o cuando el inscrito se encuentra fuera del área de servicio. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser de necesidad inmediata y médicamente necesarios.

Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (SNF): servicios de atención de enfermería especializada o rehabilitación especializada brindados todos los días en un centro de atención de enfermería especializada. Los ejemplos de la atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por un enfermero certificado o un médico.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): consulte “Ayuda adicional”.

Tratamiento escalonado: herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su condición médica con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

VNS Health EasyCare Plus

Equipo de atención

Llame al: 1-866-783-1444

Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am - 8 pm (oct. - marzo.) y días laborables, 8 am - 8 pm (abr. - sept.). También ofrecemos servicios gratuitos de intérpretes para las personas que no hablan inglés.

TTY: Llame al servicio de retransmisión de Nueva York al número 711 y un operador lo conectará. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, 8 am - 8 pm (oct. - marzo.) y días laborables, 8 am - 8 pm (abr. - sept.).

Escriba a: VNS Health Health Plans

220 East 42nd Street
New York, NY 10017

Página web: vnshealthplans.org

El Programa de información, asesoramiento y ayuda sobre seguros de salud (HIICAP)

del estado de Nueva York es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros de salud, a nivel local y en forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Llame al: 1-800-701-0501

TTY: Llame al servicio de retransmisión de Nueva York al número 711 y un operador lo conectará. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.

Escriba a: Department for the Aging

Two Lafayette Street, 16th Floor
New York, NY 10007-1392

Página web: <https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance>



Declaración de Divulgación de la PRA. De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo (PRA) de 1995, las personas no están obligadas a responder a una recopilación de información que no incluya un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051 Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escríbanos a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.