



## **VNS Health EasyCare (HMO)**

Un programa de Medicare Advantage

# 2026

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



**Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2026**

## **Evidencia de cobertura para 2026:**

### **Sus beneficios y servicios de salud y cobertura de medicamentos de Medicare como miembro de VNS Health EasyCare (HMO)**

Este documento proporciona detalles de su cobertura de salud y medicamentos de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2026. **Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.**

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

- La prima y el costo compartido de su plan.
- Nuestros beneficios médicos y de medicamentos.
- Cómo presentar una queja si no está conforme con un servicio o tratamiento.
- Cómo ponerse en contacto con nosotros.
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

**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). El horario es los 7 días de la semana, 8 am – 8 pm (oct. – mar.), y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.). Esta llamada es gratuita.**

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

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.

#### **Aviso de disponibilidad**

##### **Servicios de interpretación en varios idiomas**

**English:** We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

**Spanish:** Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con

un intérprete, por favor llame al 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

**Chinese Mandarin:** 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-866-783-1444, TTY/TDD 711。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

**Chinese Cantonese:** 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-866-783-1444, TTY/TDD 711。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

**Tagalog:** Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasalang-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasalang-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

**French:** Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

**Korean:** 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-783-1444, TTY/TDD 711번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

**Russian:** Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-783-1444 (телетайп: TTY/TDD 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

**Arabic:** إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

**Hindi:** हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-783-1444, TTY/TDD 711 पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

**Italian:** È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

**French Creole:** Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

**Polish:** Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Ta usługa jest bezpłatna.

**Albanian:** Kemi shërbime përkthimi falas për t'iu përgjigjur çdo pyetjeje që mund të keni lidhur me shëndetin ose planin e mjekimeve. Për të marrë një përkthyes, thjesht na telefononi në 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Dikush që flet anglisht/gjuhën mund t'ju ndihmojë. Ky është një shërbim falas.

**Yiddish:** מיר האבן אומזיסטע דאלמעטשער סערוויסעס צו ענטפערן סיי וועלכע פראגעס איר קענט האבן וועגן אונזער העלט אדער דראג פלאן. צו באקומען א דאלמעטשער, רופט אונז אויף 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. איינער וואס רעדט ענגליש/אידיש קען איך העלפן. דאס איז א סערוויס וואס קאסט נישט קיין געלט.

**Bengali:** আমাদের স্বাস্থ্য বা ড্রাগ পরিকল্পনা সম্পর্কে আপনার যে কোনও প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য আমাদের কাছে বিনামূল্যে দোভাষী পরিষেবা রয়েছে। একজন দোভাষী পেতে, শুধু আমাদের কল করুন 1-866-783-1444, TTY/TDD 711 নম্বরে। বাংলা বলতে পারে এমন কেউ আপনাকে সাহায্য করতে পারে। এটি একটি বিনামূল্যের পরিষেবা।

## Greek

: Διαθέτουμε δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για να απαντήσουμε σε οποιοσδήποτε ερωτήσεις μπορεί να έχετε σχετικά με το πρόγραμμα ασφάλισης υγείας ή φαρμάκων. Για να βρείτε διερμηνέα, καλέστε μας στο 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. Κάποιος που μιλάει ελληνικά θα σας βοηθήσει. Πρόκειται για μια δωρεάν υπηρεσία.

**Urdu:** ہمارے ہیلتھ یا ڈرگ پلان کے بارے میں آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دینے کے لیے ہمارے پاس مفت ترجمان کی خدمات ہیں۔ مترجم حاصل کرنے کے لیے، بس ہمیں کال کریں۔ 1-866-783-1444, TTY/TDD 711. اُردو بولنے والا کوئی شخص آپ کی مدد کر سکتا ہے۔ یہ ایک مفت سروس ہے۔

Benefits, premiums, deductibles, and/or copayments/coinsurance may change on January 1, 2027.

Our formulary, pharmacy network, and/or provider network may change at any time. You'll get notice about any changes that may affect you at least 30 days in advance.

**Índice****Índice****CAPÍTULO 1: Primeros pasos como miembro .....5**

|           |                                                                   |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|----|
| SECCIÓN 1 | Usted es miembro de VNS Health EasyCare .....                     | 5  |
| SECCIÓN 2 | Requisitos de elegibilidad del plan .....                         | 6  |
| SECCIÓN 3 | Material importante para miembros.....                            | 7  |
| SECCIÓN 4 | Resumen de costos importantes para 2026.....                      | 9  |
| SECCIÓN 5 | Más información sobre su prima mensual del plan.....              | 15 |
| SECCIÓN 6 | Mantenga actualizado su registro de miembro de nuestro plan ..... | 16 |
| SECCIÓN 7 | Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan .....               | 17 |

**CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos ..... 19**

|           |                                                                                 |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| SECCIÓN 1 | Contactos de VNS Health EasyCare.....                                           | 19 |
| SECCIÓN 2 | Obtener ayuda de Medicare.....                                                  | 22 |
| SECCIÓN 3 | Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) .....              | 24 |
| SECCIÓN 4 | Organización para la mejora de la calidad (QIO) .....                           | 24 |
| SECCIÓN 5 | Seguro Social.....                                                              | 25 |
| SECCIÓN 6 | Medicaid .....                                                                  | 26 |
| SECCIÓN 7 | Programas para ayudar a las personas a pagar los medicamentos<br>recetados..... | 27 |
| SECCIÓN 8 | Junta de jubilación para ferroviarios (RRB) .....                               | 30 |
| SECCIÓN 9 | Si tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador .....          | 31 |

**CAPÍTULO 3: Usar nuestro plan para sus servicios médicos ..... 32**

|           |                                                                                                    |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SECCIÓN 1 | Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan .....                                    | 32 |
| SECCIÓN 2 | Acuda a los proveedores de la red de servicios del plan para obtener<br>atención médica.....       | 34 |
| SECCIÓN 3 | Cómo obtener servicios en caso de emergencia, desastre o<br>necesidad urgente de atención .....    | 38 |
| SECCIÓN 4 | ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los<br>servicios cubiertos?.....         | 40 |
| SECCIÓN 5 | Servicios médicos en un estudio de investigación clínica .....                                     | 41 |
| SECCIÓN 6 | Normas para recibir atención en una institución religiosa de<br>atención sanitaria no médica ..... | 43 |
| SECCIÓN 7 | Normas para la posesión de equipo médico duradero .....                                            | 44 |

**Índice**

|                                                                                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (qué está cubierto y lo que le corresponde pagar).....</b>                                                 | <b>47</b>  |
| SECCIÓN 1    Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos .....                                                     | 47         |
| SECCIÓN 2    La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos .....                                                             | 49         |
| SECCIÓN 3    Servicios no cubiertos por nuestro plan (exclusiones).....                                                                               | 93         |
| <b>CAPÍTULO 5: Cómo utilizar la cobertura del plan para los medicamentos de la Parte D.....</b>                                                       | <b>96</b>  |
| SECCIÓN 1    Normas básicas para cobertura de la Parte D de nuestro plan.....                                                                         | 96         |
| SECCIÓN 2    Obtenga su medicamento recetado en una farmacia de la red de servicios o a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan..... | 97         |
| SECCIÓN 3    Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan .....                                                           | 100        |
| SECCIÓN 4    Medicamentos con restricciones de cobertura .....                                                                                        | 103        |
| SECCIÓN 5    Qué pasa si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted quisiera.....                                             | 104        |
| SECCIÓN 6    La Lista de medicamentos puede sufrir modificaciones durante el año .....                                                                | 107        |
| SECCIÓN 7    Tipos de medicamentos que no cubrimos.....                                                                                               | 110        |
| SECCIÓN 8    Cómo obtener medicamentos recetados .....                                                                                                | 111        |
| SECCIÓN 9    Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales .....                                                                | 111        |
| SECCIÓN 10    Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos .....                                                                      | 113        |
| <b>CAPÍTULO 6: Lo que paga por los medicamentos de la Parte D .....</b>                                                                               | <b>116</b> |
| SECCIÓN 1    Lo que paga por los medicamentos de la Parte D .....                                                                                     | 116        |
| SECCIÓN 2    Etapas de pago de los medicamentos para miembros de VNS Health EasyCare .....                                                            | 119        |
| SECCIÓN 3    Su <i>Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D</i> explica en qué etapa de pago se encuentra.....                                   | 119        |
| SECCIÓN 4    La Etapa del deducible.....                                                                                                              | 121        |
| SECCIÓN 5    La Etapa de cobertura inicial .....                                                                                                      | 122        |
| SECCIÓN 6    La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.....                                                                                  | 127        |
| SECCIÓN 7    Lo que paga por las vacunas de la Parte D.....                                                                                           | 127        |

**Índice**

|                                                                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos.....</b>  | <b>130</b> |
| SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte de costo compartido por servicios o medicamentos cubiertos.....          | 130        |
| SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió .....                                                                | 133        |
| SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si la aceptamos o no ....                                                                | 134        |
| <b>CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades .....</b>                                                                                          | <b>135</b> |
| SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales.....                                                                 | 135        |
| SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan.....                                                                                  | 143        |
| <b>CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas) .....</b>                            | <b>145</b> |
| SECCIÓN 1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una inquietud.....                                                                              | 145        |
| SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada .....                                                                           | 145        |
| SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema .....                                                                                              | 146        |
| SECCIÓN 4 Guía sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones .....                                                                           | 147        |
| SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación .....                                                | 150        |
| SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....                                      | 159        |
| SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto..... | 171        |
| SECCIÓN 8 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto ..... | 177        |
| SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5 .....                                                                                    | 181        |
| SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes .....        | 185        |
| <b>CAPÍTULO 10: Cancelación de la membresía en nuestro plan .....</b>                                                                              | <b>189</b> |
| SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan.....                                                                                         | 189        |
| SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....                                                                               | 189        |
| SECCIÓN 3 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan .....                                                                                         | 192        |

**Índice**

---

|                                          |                                                                                                                                               |            |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| SECCIÓN 4                                | Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus medicamentos y sus artículos y servicios médicos a través de nuestro plan ..... | 193        |
| SECCIÓN 5                                | VNS Health EasyCare debe cancelar la membresía de nuestro plan en determinadas situaciones .....                                              | 193        |
| <b>CAPÍTULO 11: Avisos legales .....</b> |                                                                                                                                               | <b>196</b> |
| SECCIÓN 1                                | Aviso sobre leyes vigentes .....                                                                                                              | 196        |
| SECCIÓN 2                                | Aviso sobre no discriminación .....                                                                                                           | 196        |
| SECCIÓN 3                                | Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare .....                                                              | 200        |
| SECCIÓN 4                                | Compromiso con el cumplimiento .....                                                                                                          | 200        |
| <b>CAPÍTULO 12: Definiciones.....</b>    |                                                                                                                                               | <b>202</b> |



# CAPÍTULO 1:

## Primeros pasos como miembro

### **SECCIÓN 1    Usted es miembro de VNS Health EasyCare**

---

#### **Sección 1.1    Usted está inscrito en VNS Health EasyCare, que es una HMO de Medicare**

Usted tiene cobertura de Medicare y eligió recibir la cobertura médica y de medicamentos de Medicare a través de nuestro plan, VNS Health EasyCare. Nuestro plan cubre 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 es un plan HMO de Medicare Advantage (las siglas en inglés “HMO” significan Organización para el mantenimiento de la salud) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada.

#### **Sección 1.2    Información legal sobre la *Evidencia de cobertura***

Esta *Evidencia de cobertura* forma parte de nuestro contrato con usted sobre cómo VNS Health EasyCare 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*.

El contrato tendrá vigencia durante los meses en los cuales usted esté inscrito en VNS Health EasyCare, entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026.

Medicare nos permite realizar cambios en nuestros planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de VNS Health EasyCare después del 31 de diciembre de 2026. También podemos decidir dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2026.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar a VNS Health EasyCare cada año. Puede continuar obteniendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan, siempre y cuando decidamos continuar ofreciendo nuestro plan, y Medicare renueve la aprobación de nuestro plan.

## **SECCIÓN 2    Requisitos de elegibilidad del plan**

---

### **Sección 2.1    Los requisitos de elegibilidad**

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan, siempre y cuando cumpla con todas estas condiciones:

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Usted vive en nuestra área geográfica de servicio (descrita en la Sección 2.2). Las personas que se encuentran en prisión no se consideran residentes del área geográfica de servicio, aunque se encuentren físicamente en ella.
- Si es ciudadano de los Estados Unidos o su permanencia en los Estados Unidos es legal.

### **Sección 2.2    Área de servicio del plan para VNS Health EasyCare**

VNS Health EasyCare solo está disponible para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados del estado de Nueva York: Condados de Albany, Bronx, Dutchess, Erie, Kings (Brooklyn), Monroe, Nassau, New York (Manhattan), Niagara, Onondaga, Orange, Queens, Rensselaer, Richmond (Staten Island), Rockland, Saratoga, Schenectady, Suffolk, Sullivan y Westchester en el estado de New York. Debe vivir en una de estas áreas para unirse al plan.

Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se muda, tendrá un Período de inscripción especial para cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

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

### **Sección 2.3    Ciudadano estadounidense o permanencia legal**

Debe ser ciudadano estadounidense o residir legalmente en los Estados Unidos para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a VNS Health EasyCare si no reúne los requisitos para seguir siendo

## Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

miembro de nuestro plan con respecto a este punto. Si no cumple con este requisito, VNS Health EasyCare debe cancelar su inscripción.

### SECCIÓN 3 Material importante para miembros

#### Sección 3.1 Nuestra tarjeta de miembro del plan

Use 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 mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid si tiene una. Ejemplo de tarjeta de miembro del plan:



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, 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 nuestra tarjeta de miembro del plan está dañada, se pierde o se la roban, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva.

#### Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

En el *Directorio de proveedores y farmacias* se enumeran nuestros proveedores de la red, proveedores de equipos médicos duraderos y, farmacias actuales.

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de salud, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago pleno.

Debe usar los proveedores de la red de servicios para obtener atención y servicios médicos. Si se va fuera sin autorización adecuada, deberá pagar en su totalidad. Las únicas excepciones son casos de emergencia, servicios de urgencia si la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o no es posible recibir servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que VNS Health EasyCare autoriza acudir a proveedores fuera de la red.

Las **farmacias de la red** son las farmacias que aceptaron surtir los medicamentos recetados cubiertos para los miembros de nuestro plan. Utilice 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 2.4 del Capítulo 5.

Si no tiene un *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una copia a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede encontrar esta información en nuestra página web en [vnshealthplans.org](https://vnshealthplans.org).

**Sección 3.3 Lista de medicamentos (formulario)**

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada Lista de medicamentos o formulario). Indica qué medicamentos recetados están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluidos en VNS Health EasyCare. Nuestro plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, seleccionó los medicamentos de esta lista. La Lista de medicamentos debe cumplir con los requisitos de Medicare. Los medicamentos con precios negociados en virtud del Programa de negociación de precios de medicamentos de Medicare se incluirán en su Lista de medicamentos, a menos que hayan sido retirados y reemplazados, como se describe en la Sección 6 del Capítulo 5. Medicare aprobó la Lista de medicamentos de VNS Health EasyCare.

La Lista de medicamentos también indica si existen normas que restrinjan la cobertura de un medicamento.

Le daremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, visite [vnshealthplans.org/formulary](https://vnshealthplans.org/formulary) para conocer nuestra lista de medicamentos o llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro****SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2026**

|                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Sus costos en 2026</b>                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prima mensual del plan*</b><br>* Su prima puede ser superior o inferior a este monto. Consulte la Sección 4.1 para obtener más información.                                                                                              | \$25                                                                                                                                                                     |
| <b>Monto máximo que paga de su bolsillo</b><br>Este es el monto <u>máximo</u> que pagará de su bolsillo por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.<br>(Para obtener más información, consulte la Sección 1 del Capítulo 4).    | \$9,250                                                                                                                                                                  |
| <b>Consultas con un médico de atención primaria</b>                                                                                                                                                                                         | Copago de \$0 por visita                                                                                                                                                 |
| <b>Visitas al consultorio del especialista</b>                                                                                                                                                                                              | Copago de \$35 por visita                                                                                                                                                |
| <b>Hospitalización del paciente</b>                                                                                                                                                                                                         | Días 1 a 5: copago de \$400 por día de cada período de beneficios.<br>Días 6 a 90: copago de \$0 por día de cada período de beneficios.                                  |
| <b>Deducible de la cobertura de medicamentos de la Parte D</b><br>(Para obtener más información, consulte la Sección 4 del Capítulo 6).                                                                                                     | \$500 para medicamentos de Nivel 2, Nivel 3, Nivel 4 y Nivel 5, excepto para los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D. |
| <b>Cobertura de medicamentos de la Parte D</b><br>(Consulte las Secciones 4 a 6 del Capítulo 6 para obtener más información, inclusive sobre las etapas de deducible anual, cobertura inicial y de cobertura en situaciones catastróficas). | Copago/coseguro durante la Etapa de cobertura inicial:                                                                                                                   |

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

|                                                               | <b>Sus costos en 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cobertura de medicamentos de la Parte D (continuación)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 de medicamentos: copago de \$0</li> <li>• Nivel 2 de medicamentos: copago de \$20<br/> <p>Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$20 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p> </li> <li>• Nivel 3 de medicamentos: copago de \$47<br/> <p>Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p> </li> <li>• Nivel 4 de medicamentos: copago de \$100<br/> <p>Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p> </li> <li>• Nivel 5 de medicamentos: 27% del costo total<br/> <p>Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.</p> </li> <li>• Nivel 6 de medicamentos: copago de \$0</li> </ul> |

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

|  | Sus costos en 2026                                                                                                                               |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:<br>Durante esta etapa de pago, no debe pagar nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D. |

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)
- Monto del plan de pago de medicamentos recetados de Medicare (Sección 4.5)

**Sección 4.1 Prima del plan**

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual del plan. Para 2026, la prima mensual del plan de VNS Health EasyCare es de \$25.

Si *ya* está recibiendo ayuda de uno de estos programas, **la información sobre las primas en esta Evidencia de cobertura puede no aplicarse a su caso**. Le enviamos un documento 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 de sus medicamentos. Si no posee este inserto, póngase en contacto con su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite la *Cláusula adicional LIS*.

**En algunos casos, la prima de nuestro plan podría ser menor**

Existen programas que ayudan a las personas con recursos limitados a pagar los medicamentos. Estos incluyen Ayuda adicional y Programas estatales de asistencia farmacéutica. Obtenga más información sobre estos programas en la Sección 7 del Capítulo 2. Si cumple con los requisitos, la inscripción en uno de estos programas podría reducir la prima mensual del plan.

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 la sección titulada Costos de Medicare para 2026 de su copia del manual *Medicare & You 2026* (Medicare y usted 2026). Descargue

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

una copia de la página web de Medicare ([www.Medicare.gov/medicare-and-you](http://www.Medicare.gov/medicare-and-you)) o solicite una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare****Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare**

Además de pagar la prima mensual del plan, **debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.** Esto incluye su prima para la Parte B. También puede pagar una prima por la Parte A si no es elegible para la Parte A sin prima.

**Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D**

Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** de la Parte D. La multa por inscripción tardía en la Parte D es una prima adicional que debe pagarse para la cobertura de la Parte D si, después de finalizar el período de inscripción inicial, hubo un período de 63 días o más consecutivos durante el cual no se contaba con la cobertura de la Parte D ni con otra cobertura de medicamentos recetados equivalente. La cobertura acreditable de medicamentos 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 de medicamentos estándar de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D o sin otra cobertura de medicamentos 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, se le informa el monto de la multa.

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

- Usted recibe Ayuda adicional de Medicare para ayudar a pagar los costos de sus medicamentos.
- Ha pasado menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.



**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

- Ha tenido cobertura de medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un empleador, sindicato, TRICARE o la Administración de Asuntos de Veteranos (VA). Su aseguradora o el departamento de recursos humanos le avisarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Puede obtener esta información en una carta o un boletín informativo de ese plan. Conserve esta información, porque puede necesitarla si se une, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
  - **Nota:** Cualquier carta o aviso debe indicar que tenía una cobertura acreditable de medicamentos recetados que se espera que pague tanto como paga el plan de medicamentos estándar de Medicare.
  - **Nota:** Las tarjetas de descuento para medicamentos recetados, las clínicas gratuitas y las páginas web de descuentos en medicamentos no son una cobertura acreditable de medicamentos recetados.

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

- Si permaneció 63 días o más sin la Parte D u otra cobertura acreditable de medicamentos recetados después de haber sido elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, nuestro plan contará el número de meses completos que no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio del plan para los planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior (prima base nacional del beneficiario). Para 2026, el monto promedio de la prima es de \$38.99.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa por la prima base nacional del beneficiario y redondee a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería 14% multiplicado por \$38.99, lo que es igual a \$5.4586. Esto se redondea en \$5.50. Esta suma se agregará **a la prima mensual del plan de una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Tres cosas importantes que debe saber sobre la multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- **La multa puede cambiar cada año**, porque la prima base nacional del beneficiario puede cambiar cada año.
- **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.

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

- Si tiene *menos* de 65 años y está inscrito en 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.

**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.

**Sección 4.4 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 puede tener que pagar en función de sus ingresos, visite [www.Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs](http://www.Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs).

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

Si no está de acuerdo con pagar un IRMAA adicional, puede solicitar al Seguro Social que revea la decisión. Para saber cómo hacerlo, llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

**Sección 4.5 Monto del Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare**

Si está participando en el Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare, pagará cada mes la prima de nuestro plan (si tiene una) y recibirá una factura de su plan de salud o de su plan de medicamentos por sus medicamentos recetados (en lugar de pagarle a la

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

farmacia). Su factura mensual contempla lo que debe por los medicamentos recetados que recibe, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses restantes del año.

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

---

**SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan**

---

**Sección 5.1 Cómo pagar la prima de nuestro plan**

Existen 2 formas de pagar la prima de nuestro plan.

**Opción 1: Pago con cheque o giro postal.**

Puede pagar la prima de su plan mediante cheque o giro postal. Todos los meses, recibirá un estado de cuenta de VNS Health EasyCare que indicará la prima y 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 librarse pagadero a VNS Health EasyCare.

Pague las primas de su plan con cheque o mediante giro postal a la siguiente dirección:

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

Se aplicarán los cargos correspondientes por cheque devuelto.

**Opción 2: Pedir que se deduzcan las primas del plan de su cheque mensual del Seguro Social****Cómo cambiar la forma en que paga la prima de su plan.**

Si decide cambiar cómo paga la prima del plan, el nuevo método de pago puede tardar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de que la prima de su plan se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

**Si tiene problemas para pagar la prima de su plan**

Debemos recibir el pago de la prima del plan en nuestra oficina antes del primer día del mes. Si debe una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura de medicamentos.

Si tiene problemas para pagar su prima a tiempo, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si podemos dirigirlo a programas que lo ayuden con sus costos.

Si cree que hemos finalizado su membresía injustamente, puede presentar una queja (también se denomina reclamo). Si tuvo una circunstancia de emergencia fuera de su control que le impidió pagar la prima del plan dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una queja o llámenos al 1-866-783-1444 de 8 am a 8 pm, los 7 días de la semana (de octubre a marzo) y de 8 am a 8 pm, de lunes a viernes (de abril a septiembre). Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe realizar su queja antes de que transcurran 60 días calendario después de la fecha en que finalice su membresía.

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

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

Si resulta elegible para recibir Ayuda adicional o pierde su elegibilidad para Ayuda adicional durante el año, la parte de la prima de nuestro plan que debe pagar puede cambiar. Si califica para recibir Ayuda adicional con los costos de cobertura de sus medicamentos, Ayuda adicional paga parte de la prima mensual de su plan. Si pierde su elegibilidad para recibir Ayuda adicional durante el año, deberá comenzar a pagar la prima mensual completa del plan. Obtenga más información sobre la Ayuda adicional en la Sección 7 del Capítulo 2.

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

---

Su registro de miembro contiene información del formulario de inscripción, incluso su dirección y número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria/grupo médico/IPA.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de la red de nuestro plan **utilizan su registro de miembro para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y los**

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

**montos de sus costos compartidos.** Debido a esto, es muy importante que ayude a mantener su información actualizada.

**Si tiene alguno de estos cambios, háganoslo saber:**

- 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 o pareja de hecho, de indemnización por accidentes laborales o Medicaid).
- Demandas de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico.
- Si es admitido en un hogar de convalecencia.
- Si recibe atención en un hospital o en una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de cobertura o que no pertenecen a la red.
- 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 alguna de esta información cambia, infórmenos llamando a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

---

**SECCIÓN 7    Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan**

---

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura médica o de medicamentos que tenga para que podamos coordinar cualquier otra cobertura con sus beneficios de nuestro plan. Esto se denomina **coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con la lista de cualquier otra cobertura médica o de medicamentos que conozcamos. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no será necesario que haga nada. Si la información no es correcta o si tiene otra cobertura que no está incluida en la lista, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Es posible que sus otros aseguradores le soliciten el número de

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

identificación de miembro del plan (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura 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 (“pagador principal”) paga hasta el máximo de su cobertura. Que paga en segundo término (“pagador secundario”) solo paga si quedaron costos sin cubrir de la cobertura principal. Es posible que el pagador secundario no pague los costos no cubiertos. 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 o pareja de hecho 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)
- Beneficios de pulmón negro
- Compensación laboral

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

# CAPÍTULO 2:

## Números de teléfono y recursos

### SECCIÓN 1 Contactos de VNS Health EasyCare

---

Para obtener ayuda con reclamaciones, facturación o preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame a su Equipo de atención de VNS Health EasyCare al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o escríbale. Con gusto lo ayudaremos.

| Su equipo de atención: información de contacto |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                | 1-866-783-1444<br>Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br>Su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés. |
| <b>TTY</b>                                     | 711<br>Las llamadas a este número son gratuitas.<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Correo postal</b>                           | VNS Health<br>Health Plans – Care Team<br>220 East 42nd Street<br>New York, NY 10017                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Página web</b>                              | <a href="https://vnshealthplans.org">vnshealthplans.org</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cuenta en línea</b>                         | <a href="https://vnshealthplans.org/account">vnshealthplans.org/account</a><br>Una manera fácil y segura de enviarnos un mensaje en cualquier momento y obtener información sobre su plan de salud. Disponible para los miembros desde el primer día de inscripción.                                                                               |

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos****Cómo solicitar una decisión de cobertura o apelación sobre su atención médica o los medicamentos recetados de la Parte D**

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 de la Parte D. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

**Decisiones de cobertura y apelaciones sobre la atención médica o los medicamentos de la Parte D: información de contacto**

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>      | <b>Medical:</b><br>1-866-783-1444 (decisiones de cobertura y apelaciones)<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br><br><b>Parte D:</b><br>1-888-672-7205 (decisiones de cobertura y apelaciones)<br>las 24 horas del día, los 7 días de la semana.<br><br>Las llamadas a estos números son gratuitas. |                                                                                                                                                   |
| <b>TTY</b>           | 711 (decisiones de cobertura y apelaciones)<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br><br>Las llamadas a este número son gratuitas.                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
| <b>Correo postal</b> | <b>Medical:</b><br>Coverage decisions and appeals:<br>VNS Health<br>Health Plans – Medical<br>Management<br>220 East 42nd Street<br>New York, NY 10017                                                                                                                                                                                                          | <b>Parte D:</b><br>Coverage decisions and appeals:<br>MedImpact Healthcare Systems,<br>Inc.<br>10181 Scripps Gateway Court<br>San Diego, CA 92131 |
| <b>Página web</b>    | vnshealthplans.org                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                   |



**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos****Cómo presentar una queja sobre su atención médica o los medicamentos de la Parte D**

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

| <b>Quejas sobre la atención médica o los medicamentos de la Parte D: información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                                                                  | 1-866-783-1444<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br>Las llamadas a este número son gratuitas.                                |
| <b>TTY</b>                                                                                       | 711<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br>Las llamadas a este número son gratuitas.                                           |
| <b>Fax</b>                                                                                       | 1-866-791-2213                                                                                                                                                                             |
| <b>Correo postal</b>                                                                             | VNS Health Medicare<br>Health Plans – Grievance & Appeals<br>PO Box 445<br>Elmsford, NY 10523                                                                                              |
| <b>Página web de Medicare</b>                                                                    | Para presentar una queja sobre VNS Health EasyCare directamente ante Medicare, vaya a <a href="http://www.Medicare.gov/my/medicare-complaint">www.Medicare.gov/my/medicare-complaint</a> . |

**Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de la atención médica o de un medicamento que recibió**

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

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

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

| <b>Información de contacto para solicitudes de pago</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                         | 1-866-783-1444<br>7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables,<br>8 am – 8 pm (abr. – set.)<br>Las llamadas a este número son gratuitas.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TTY</b>                                              | 711<br>las 24 horas del día, los 7 días de la semana.<br><br>Las llamadas a este número son gratuitas.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Fax</b>                                              | 858-549-1569                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Correo postal</b>                                    | <b>Medical:</b><br>VNS Health<br>Health Plans – Claims<br>PO Box 4498<br>Scranton, PA 18505<br><br><b>Puede enviar las solicitudes de pago de medicamentos de la Parte D, incluido el formulario de Reembolso directo al miembro (DMR) y el recibo detallado a esta dirección:</b><br>MedImpact Healthcare Systems, Inc.<br>PO Box 509108<br>San Diego, CA 92150-9108<br>Claims@Medimpact.com |

**SECCIÓN 2 Obtener ayuda 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 (CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluido nuestro plan.

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

| <b>Medicare: información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                          | <p>1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TTY</b>                               | <p>1-877-486-2048</p> <p>Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Chat en vivo</b>                      | Chatee en vivo en <a href="http://www.Medicare.gov/talk-to-someone">www.Medicare.gov/talk-to-someone</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Correo postal</b>                     | Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Página web</b>                        | <p><a href="http://www.Medicare.gov">www.Medicare.gov</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenga información sobre los planes de salud y medicamentos de Medicare en su área, incluso lo que cuestan y los servicios que brindan.</li> <li>• Encuentre médicos participantes en Medicare u otros proveedores y proveedores de atención médica.</li> <li>• Averigüe qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como exámenes de detección, vacunas y visitas anuales de “Bienestar”).</li> <li>• Obtenga información y formularios de apelaciones de Medicare.</li> <li>• Obtenga información sobre la calidad de la atención brindada por planes, hogares de convalecencia, hospitales, médicos, agencias de atención médica a domicilio, centros de diálisis, centros de cuidados paliativos, centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y hospitales de atención a largo plazo.</li> <li>• Busque páginas web y números de teléfono útiles.</li> </ul> |
| <b>Página web</b>                        | <p>También puede visitar <a href="http://Medicare.gov">Medicare.gov</a> para informarle a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre VNS Health EasyCare Plus:</p> <p><b>Para presentar una queja ante Medicare</b>, ingrese a <a href="http://www.Medicare.gov/my/medicare-complaint">www.Medicare.gov/my/medicare-complaint</a>. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### **SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP)**

---

El Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) es un programa gubernamental con consejeros capacitados en todos los estados que ofrece ayuda, información y respuestas gratuitas a sus preguntas sobre Medicare. En el estado de New York, el SHIP se denomina Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (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 las preguntas o los problemas de Medicare, así como a comprender las opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de planes.

#### **El Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP): información de contacto**

|                      |                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>      | 1-800-701-0501                                                                                                                                                                          |
| <b>TTY</b>           | 711                                                                                                                                                                                     |
| <b>Correo postal</b> | New York State Office for the Aging<br>2 Empire State Plaza<br>Albany, NY 12223                                                                                                         |
| <b>Página web</b>    | <a href="https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-programs">https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-programs</a> |

### **SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (QIO)**

---

Una Organización para la mejora de la calidad (QIO) designada atiende a las personas con Medicare en cada estado. En el estado de New York, la Organización para la mejora de la calidad se llama Livanta.

Livanta cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de salud a los que Medicare les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

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. Entre los ejemplos de problemas relacionados con la calidad de la atención se incluyen obtener un medicamento equivocado, pruebas o procedimientos innecesarios o un diagnóstico erróneo.
- 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 o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) finaliza demasiado pronto.

**Livanta (Organización para la mejora de la calidad del estado de Nueva York):  
información de contacto**

|                      |                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>      | 1-866-815-5440 de lunes a viernes: 9 am – 5 pm<br>Sábado – domingo: 11:00 am a 3:00 pm                                                                       |
| <b>TTY</b>           | 1-866-868-2289<br>Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. |
| <b>Correo postal</b> | Livanta<br>BFCC-QIO Program<br>10820 Guilford Road, Suite 202<br>Annapolis Junction, MD 20701                                                                |
| <b>Página web</b>    | <a href="http://www.livantaqio.com">www.livantaqio.com</a>                                                                                                   |

**SECCIÓN 5 Seguro Social**

El Seguro Social determina la elegibilidad de Medicare y maneja la inscripción en Medicare. 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.

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

---

Si se muda o cambia su dirección postal, póngase en contacto con el Seguro Social para informarles.

| <b>Seguro Social: información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                               | 1-800-772-1213<br>Las llamadas a este número son gratuitas.<br>Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 am a 7 pm.<br>Use los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas. |
| <b>TTY</b>                                    | 1-800-325-0778<br>Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.<br>Las llamadas a este número son gratuitas.<br>Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 am a 7 pm.      |
| <b>Página web</b>                             | <a href="http://www.SSA.gov">www.SSA.gov</a>                                                                                                                                                                                                                              |

---

**SECCIÓN 6 Medicaid**

---

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también pueden reunir los requisitos para ser beneficiarios de Medicaid. Medicaid ofrece programas para ayudar a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como sus primas de Medicare. Estos **Programas de ahorros de Medicare** incluyen lo siguiente:

- **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 de Medicare con ingreso bajo especificado (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunos beneficiarios de SLMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid (SLMB+)).

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

- **Persona que cumple con los requisitos (Qualifying Individual, QI):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Trabajadores con discapacidad calificados (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y Medicare y sus programas, comuníquese con el programa New York State Medicaid.

| <b>Programa New York State Medicaid: información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                                  | 1-800-541-2831; horario de atención: de lunes a viernes, 8 am – 8 pm; sábados, 9 am – 1 pm                                                                                                                                 |
| <b>TTY</b>                                                       | 711                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Correo postal</b>                                             | Puede escribir a su Departamento Local de Servicios Sociales (LDSS). Encuentre la dirección de su LDSS en:<br><a href="http://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/ldss">www.health.ny.gov/health_care/medicaid/ldss</a> |
| <b>Página web</b>                                                | <a href="http://www.health.ny.gov/health_care/medicaid">www.health.ny.gov/health_care/medicaid</a>                                                                                                                         |

## **SECCIÓN 7 Programas para ayudar a las personas a pagar los medicamentos recetados**

La página web de Medicare ([www.Medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs](http://www.Medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs)) tiene información sobre maneras de reducir los costos de los medicamentos recetados. Los siguientes programas pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

### **Ayuda adicional de Medicare**

Medicare y el Seguro Social tienen un programa llamado Ayuda adicional que puede ayudar a pagar los costos de los medicamentos a las personas con ingresos y recursos limitados. Si cumple con los requisitos, obtendrá ayuda para pagar la prima mensual de nuestro plan de medicamentos de Medicare, el deducible anual y los copagos de los medicamentos. La Ayuda adicional también cuenta para los costos que paga de su bolsillo.

Si califica automáticamente para recibir Ayuda adicional, Medicare le enviará por correo una carta púrpura para informarle. Si no califica automáticamente, puede postularse en cualquier momento. Para saber si cumple con los requisitos para recibir Ayuda adicional:

- Visite <https://secure.ssa.gov/i1020/start> para enviar la solicitud en línea.

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

---

- Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.

Cuando solicita Ayuda adicional, también puede iniciar el proceso de solicitud para un Programa de ahorros de Medicare (MSP). Estos programas estatales proporcionan ayuda con otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted les indique lo contrario en la solicitud de Ayuda adicional.

Si califica para recibir Ayuda adicional y cree que está pagando un monto incorrecto por su medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan tiene un proceso para ayudarlo a obtener evidencia del monto de copago correcto. Si ya tiene evidencia de la cantidad correcta, podemos ayudarlo a compartir esta evidencia con nosotros.

- Si cree que reúne los requisitos para recibir ayuda adicional con sus medicamentos recetados, llame a su equipo de atención para recibir ayuda. Los CMS permiten que los miembros presenten uno de varios documentos, incluidos una copia de su tarjeta de Medicaid o un documento estatal que confirme su estado de Medicaid, a fin de mostrar como prueba que usted califica para recibir la “Ayuda adicional”. Su equipo de atención puede indicarle la información específica que tiene que enviarnos y dónde enviarla.
- Cuando tengamos las pruebas que demuestren el nivel de copago correcto, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar el monto correcto cuando obtenga su próximo medicamento recetado. Si paga más de lo que paga su copago, le devolveremos, ya sea con cheque o con un crédito de copago futuro. Si la farmacia no cobró su copago y usted les debe una deuda, es posible que realicemos el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, tal vez le paguemos directamente al estado. Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene preguntas.

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

Muchos estados 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), la Ayuda adicional de Medicare paga primero.

En el estado de New York, el programa asistencia farmacéutica es la Cobertura de seguro farmacéutico para adultos mayores (EPIC). Consulte la información más abajo.



**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos****¿Qué ocurre si tiene Ayuda adicional del Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP)?**

El programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP) ayuda a las personas que viven con VIH/SIDA a acceder a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos de la Parte D de Medicare que también están en el formulario del ADAP califican para la asistencia de costo compartido para medicamentos recetados a través del ADAP.

**Nota:** Para ser elegible para el ADAP de su estado, debe 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 a su asistente local de inscripción en el ADAP 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 las 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 New York, el programa asistencia farmacéutica es la Cobertura de seguro farmacéutico para adultos mayores (EPIC).

| <b>EPIC: información de contacto</b> |                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                      | 1-800-332-3742; horario: de lunes a viernes, 8 am a 5 pm                                                                                                     |
| <b>TTY</b>                           | 1-800-290-9138<br>Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. |
| <b>Correo postal</b>                 | EPIC<br>PO Box 15018<br>Albany, NY 11212-5018                                                                                                                |
| <b>Página web</b>                    | <a href="http://www.health.ny.gov/health_care/epic">www.health.ny.gov/health_care/epic</a>                                                                   |

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos****Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare**

El Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare es una opción de pago que funciona con su cobertura actual de medicamentos para ayudarle a administrar los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos cubiertos por nuestro plan al distribuirlos a lo largo del **año calendario** (de enero a diciembre). Cualquier persona con un plan de medicamentos de Medicare o un plan de salud de Medicare con cobertura de medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura de medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarle a administrar sus gastos, pero no le ahorra dinero ni reduce los costos de sus medicamentos. Si participa en el Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare y permanece en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente para 2026.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov).

| <b>Plan de pago de medicamentos recetados de Medicare: información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                                                    | <p>1-866-783-1444</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)</p> <p>Su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.</p> |
| <b>TTY</b>                                                                         | <p>711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)</p>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Correo postal</b>                                                               | <p>VNS Health<br/>Health Plans – Care Team<br/>220 East 42nd Street<br/>New York, NY 10017</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Página web</b>                                                                  | <a href="http://vnshealthplans.org">vnshealthplans.org</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios (RRB)**

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

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**

y a sus familias. Si recibe Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, debe informar si se muda o si cambia su dirección postal. Si tiene preguntas sobre sus beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, comuníquese con la agencia.

| <b>Junta de jubilación para ferroviarios (RRB): información de contacto</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>                                                             | <p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Presione “0” para hablar con un representante de la Junta de jubilación para ferroviarios (RRB), 9 am – 3:30 pm, los lunes, martes, jueves y viernes, y 9 am – 12 pm los miércoles.</p> <p>Presione “1” para 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.</p> |
| <b>TTY</b>                                                                  | <p>1-312-751-4701</p> <p>Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número no son gratuitas.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Página web</b>                                                           | <a href="https://RRB.gov">https://RRB.gov</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## **SECCIÓN 9 Si tiene un seguro grupal u otro seguro de salud de un empleador**

Si usted (o su cónyuge o pareja doméstica) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato, o a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica). Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas sobre la cobertura de Medicare en virtud de este plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

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

# **CAPÍTULO 3:**

## **Usar nuestro plan para sus servicios médicos**

### **SECCIÓN 1    Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan**

---

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar nuestro plan para obtener atención médica cubierta. Para obtener más información sobre qué atención médica cubre nuestro plan y lo que le corresponde pagar cuando recibe atención, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

#### **Sección 1.1    Proveedores de la red y servicios cubiertos**

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales 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** 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.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, los equipos y los medicamentos recetados que cubre nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Los servicios cubiertos para los medicamentos recetados se analizarán en el Capítulo 5.

#### **Sección 1.2    Normas básicas para su atención médica que cubrirá nuestro plan**

Al ser un plan de salud de Medicare, VNS Health EasyCare debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y seguir las normas de cobertura de Original Medicare.

VNS Health EasyCare cubrirá, por lo general, su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que reciba se incluye en la Tabla de beneficios médicos de nuestro plan** en el Capítulo 4.

- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los medicamentos, servicios, suministros o equipos son necesarios para el diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- **Tenga un proveedor de atención primaria de la red (un PCP) de la red que brinde y supervise su atención.** Como miembro del plan, debe elegir a un PCP de la red (para obtener más información, consulte la Sección 2.1).
  - No necesita remisiones de su PCP para atención de emergencia o servicios de urgencia. Para obtener información sobre otros tipos de atención que puede recibir sin obtener la aprobación previa de su PCP, consulte la Sección 2.2.
- **Debe recibir atención de un proveedor de la red** (consulte la Sección 2). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). Esto significa que usted tiene que pagarle al proveedor en su totalidad por los servicios que recibe. Existen 3 excepciones:
  - Nuestro 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 y ver qué son los servicios de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3.
  - Si necesita atención médica que Medicare requieren que cubra nuestro plan, pero no hay especialistas en nuestra red que la brinden, puede recibirla de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que paga habitualmente dentro de la red. Se debe obtener autorización del plan antes de recibir atención. En este caso, paga lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red de servicios. Para obtener información sobre cómo obtener la aprobación para consultar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4.
  - Nuestro 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 paga al plan por la diálisis nunca puede exceder el costo compartido de Original Medicare. Si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan y recibe diálisis de un proveedor fuera de la red de nuestro plan, su costo compartido no puede exceder el costo compartido que paga dentro de la red. No obstante, si su proveedor habitual de diálisis dentro de la red de servicios no está disponible temporalmente y usted quiere recibir servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido para la diálisis puede ser mayor.

## **SECCIÓN 2    Acuda a los proveedores de la red de servicios del plan para obtener atención médica**

---

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

#### **¿Qué es un PCP y qué hace el PCP por usted?**

- **¿Qué es un PCP?**

El PCP es un profesional sanitario que cumple con los requisitos estatales y se encuentra calificado para brindarle atención médica básica. Obtendrá atención de rutina o básica por parte de su PCP. Su PCP 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?**

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. 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, su PCP coordinará muchos de los servicios cubiertos que usted recibe como miembro de un plan. La coordinación de sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su atención y cómo está yendo, y asegurarse de que los servicios satisfacen sus necesidades de salud específicas.

- **¿Cuál es la función 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 al número de teléfono indicado en el Capítulo 2 de este documento.

### **Cómo elegir un PCP**

En el momento de su inscripción en VNS Health EasyCare, 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.

### **Cómo cambiar de PCP**

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. También es posible que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y deba elegir un nuevo PCP.

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. Si debe cambiar de PCP, llame a su equipo de atención y realizaremos las comprobaciones necesarias para asegurarnos de que el médico acepte nuevos pacientes. Su equipo de atención cambiará su registro de miembro a fin de mostrar el nombre de su nuevo PCP. Los cambios a su PCP entrarán en vigencia el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud.

Su equipo de atención también le enviará una nueva tarjeta de identificación de miembro con el nombre de su nuevo PCP.

VNS Health EasyCare también le informará cuando su PCP deje de formar parte de la red de servicios y lo ayudará a elegir otro PCP, de manera que pueda continuar recibiendo los servicios cubiertos. Si se encuentra en tratamiento por una lesión o enfermedad específica, hable con su equipo de atención sobre la atención de transición. En algunos casos, es posible que pueda continuar recibiendo los servicios del médico que abandona la red de servicios de VNS Health EasyCare hasta que complete su tratamiento en curso actual.

### **Sección 2.2 Atención médica que puede obtener sin una remisión de PCP**

Puede obtener los servicios que se detallan a continuación sin tener la aprobación de su PCP por adelantado.

- 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.
- Vacunas contra la gripe, vacunas contra el COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y la neumonía, siempre y cuando se las administre un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red de servicios o por proveedores fuera de la red de servicios.

**Capítulo 3 Usar nuestro plan para sus servicios médicos**

---

- Los servicios cubiertos por el plan de urgencia son servicios que requieren atención médica inmediata (pero no una emergencia) si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable dado su tiempo, lugar y circunstancias para obtener este servicio de proveedores de la red. Los ejemplos de servicios de urgencia incluyen enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias con el proveedor (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.
- 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 al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY llaman al 711) antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras está 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. 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 PCP pueden remitir a especialistas u otros proveedores para tener una consulta con el miembro.
- Los proveedores pueden enviar una solicitud de PA (Autorización previa) a través del Portal de proveedores, fax, teléfono o correo electrónico. El plan toma la decisión de la PA. El proveedor, miembro o representante designado puede solicitar/obtener una PA.
- Los miembros pueden seguir el proceso fuera de la red cuando un proveedor dentro de la red no puede brindar el tratamiento específico que el miembro requiere o está fuera del área de servicio del miembro.

**Cuando un especialista u otro proveedor de la red dejan nuestro plan**

Durante el año, es posible que realicemos cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) de la red de nuestro plan. Si su médico o especialista deja nuestro plan, usted tiene estos derechos y protecciones:



**Capítulo 3 Usar nuestro plan para sus servicios médicos**

---

- 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.
- Le notificaremos que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de seleccionar uno nuevo.
  - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja nuestro plan, le notificaremos si ha acudido a ese proveedor en los últimos 3 años.
  - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si está asignado al proveedor, si actualmente recibe atención de ellos o si lo visitó en los últimos 3 meses.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red para recibir atención continua.
- Si está recibiendo tratamiento o terapias médicas con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar que continúe recibiendo el tratamiento o las terapias médicamente necesarias. Trabajaremos con usted para que pueda continuar recibiendo atención.
- Le daremos información sobre los períodos de inscripción disponibles y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas, organizaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores con un costo compartido dentro de la red. Se debe obtener autorización del plan antes de recibir atención.
- 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 se está administrando de manera apropiada, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de la atención ante la QIO, un reclamo sobre la calidad de la atención ante el plan o ambos (consulte el Capítulo 9).

**Sección 2.4      Cómo 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 y necesita diálisis.
- Necesita algún servicio especial que no está disponible desde uno de los proveedores dentro de la red.
- Usted tiene una emergencia o necesita atención de urgencia.

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

## **SECCIÓN 3    Cómo obtener servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad urgente de atención**

---

### **Sección 3.1    Cómo obtener atención ante una emergencia médica**

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, o la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección 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. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, así como cobertura mundial de atención de emergencia y urgencia, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no forman parte de nuestra red.
- **Asegúrese lo antes posible de que le hayan avisado a nuestro 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. Llámenos al 1-866-783-1444 (TTY: 711), los 7 días de la semana, de 8 am a 8 pm (de oct. a mar.) y los días laborables, de 8 am a 8 pm (de abr. a set.) para que podamos ayudarle.

### **Servicios cubiertos en 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, 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.

Sin embargo, después de que el médico diga que no se trataba de una emergencia, cubriremos la atención adicional *solo* si usted recibe la atención adicional de una de estas 2 maneras:

- Acude a un proveedor de la red de servicios para obtener atención adicional.
- La atención adicional que recibe se considera servicios de urgencia y usted sigue las reglas a continuación para obtener esta atención de urgencia.

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

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero que no es una emergencia) es un servicio que necesita con urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable dados su tiempo, lugar y circunstancias para obtener este servicio de proveedores de la red. Los ejemplos de servicios de urgencia incluyen enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las visitas de rutina médicamente necesarias al proveedor, como los chequeos anuales, no se consideran urgentemente necesarias, incluso si usted está fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.

Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan y los proveedores de la red de servicios no la pueden cubrir, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red de servicios. 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 sin costo.

**Capítulo 3 Usar nuestro plan para sus servicios médicos**

---

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

Cuando está fuera del área de servicio y no puede recibir atención de un proveedor de la red de servicios, nuestro plan le cubrirá los servicios de urgencia que reciba de cualquier proveedor.

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 estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y urgencia en todo el mundo, fuera de los Estados Unidos, en las siguientes circunstancias: 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 estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente.

**Sección 3.3 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.

Visite [vnshealthplans.org](https://vnshealthplans.org) para obtener información sobre cómo obtener la atención necesaria durante un desastre.

Si no puede acudir a un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener la atención de proveedores fuera de la red de servicios con un 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. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5.

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

---

Si pagó más del costo compartido de nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibe una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede solicitarnos que

paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre lo que debe hacer.

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

VNS Health EasyCare cubre todos los servicios médicamente necesarios que se indican en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Si recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan, o si recibe servicios fuera de la red sin autorización, 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. Si quiere saber cuánto ha utilizado del límite del beneficio, puede llamar a su equipo de atención.

### **SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica**

---

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

Un estudio de investigación clínica (también denominado 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 generalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través del plan.

**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 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. Deberá proporcionarnos la documentación para demostrarnos cuánto pagó.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no es necesario que nos lo indique ni 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 del plan. (Esto no se aplica a los beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o registro para evaluar el beneficio, incluidos ciertos beneficios que requieren

cobertura con estudios de desarrollo de evidencia [NCD-CED] y exención de dispositivos de investigación [IDE]. Estos beneficios también pueden estar sujetos a autorización previa y otras normas 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.

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

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

Una vez que se inscriba en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Original Medicare cubrirá los artículos 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 pagó su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido de Original Medicare y su costo compartido dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que pagará el mismo monto por los servicios que reciba como parte del estudio que si recibiera estos servicios de nuestro plan. Sin embargo, debe enviar documentación que muestre qué monto de costo compartido pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pagos.

*Ejemplo de costo compartido en un ensayo clínico:* Supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. Su parte de los costos de esta prueba es de \$20 según Original Medicare, pero la prueba sería de \$10 según nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el examen, y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Original Medicare. Usted notificaría a nuestro plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y enviaría la documentación (como la factura de un proveedor) a nuestro plan. Nuestro plan le pagaría directamente a usted \$10. Esto hace que su pago neto para la prueba sea de \$10, el mismo monto que pagaría según los beneficios de nuestro plan.

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 de un estudio si su condición médica normalmente requiriese una sola tomografía.
- Los artículos y servicios proporcionados por los patrocinadores de la investigación son gratuitos para las personas en el ensayo.

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

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

## **SECCIÓN 6 Normas para recibir atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica**

---

### **Sección 6.1 Una institución religiosa de atención sanitaria no médica**

Una institución religiosa de atención sanitaria no médica es 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).

## **Sección 6.2      Cómo obtener atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica**

Para que lo atiendan en una institución religiosa de atención sanitaria no médica, debe firmar un documento legal en el que exprese que se niega conscientemente a recibir un tratamiento médico 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.
- Nuestro plan solo cubre los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplicarán las siguientes condiciones:
  - Debe tener una afección médica que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a la 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.

Se aplican límites en la cobertura de Medicare de atención para pacientes hospitalizados en un hospital. Revise la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

## **SECCIÓN 7      Normas para la posesión de equipo médico duradero**

---

### **Sección 7.1      No puede quedarse equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos en virtud 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 que los miembros los



usen en el hogar. El miembro siempre es dueño de algunos artículos de DME, como prótesis. Debe alquilar otros tipos de DME.

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. **Como miembro de VNS Health EasyCare, no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan.** No obtendrá el artículo, incluso si hizo hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME bajo Original Medicare antes de inscribirse en nuestro plan.

### **¿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 de DME. Los pagos que efectuó mientras estaba inscrito en nuestro plan no cuentan para estos 13 pagos.

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 no obtuvo la posesión del artículo 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 vuelva a una a Original Medicare. Los pagos que ya haya realizado (ya sea a nuestro plan o a Original Medicare) no cuentan.

## **Sección 7.2 Reglas para equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento**

Si califica para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare, VNS Health EasyCare 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 abandona VNS Health EasyCare o médicamente ya no necesita equipos de oxígeno, estos deben devolverse.

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

Original Medicare requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante 5 años. Durante los primeros 36 meses usted alquila el equipo. Durante los 24 meses restantes, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago de oxígeno). Después de 5 años, puede elegir quedarse con la misma compañía o ir a otra compañía. En este momento, el ciclo de 5 años comienza de nuevo, incluso si permanece con la misma compañía, y nuevamente debe pagar copagos durante los primeros 36 meses. Si se inscribe o deja nuestro plan, el ciclo de 5 años vuelve a empezar.

# **CAPÍTULO 4:**

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

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

---

La Tabla de beneficios médicos enumera sus servicios cubiertos y detalla la cantidad que paga por cada servicio cubierto como miembro de VNS Health EasyCare. En esta sección, también se brinda información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y se explican los límites en determinados servicios.

#### **Sección 1.1    Costos que puede pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos**

Tipos de costos que puede pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos incluyen:

- 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 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 le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que cumplen con los requisitos para Medicaid o para el programa de Beneficiario calificado de Medicare (QMB) nunca debe pagar deducibles, copagos ni coseguro. Si participa en uno de estos programas, asegúrese de mostrar su prueba de elegibilidad de QMB o Medicaid a su proveedor.

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

Los planes Medicare Advantage tienen límites en el monto total que usted tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Este límite se denomina monto máximo que paga de su bolsillo (MOOP) por servicios médicos. **Para el año calendario 2026, el monto MOOP será de \$9,250.**

Los montos que paga por los copagos y coseguros para los servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que

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

---

paga por las primas del plan y los medicamentos de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Si llega al monto máximo de \$9,250 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. No obstante, debe seguir pagando la prima de nuestro plan y la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la Parte B).

**Sección 1.3 Los proveedores no pueden facturarle el saldo**

Como miembro de VNS Health EasyCare, tiene una protección importante porque, después de alcanzar los deducibles, solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle cargos adicionales por separado, lo que se **denomina facturación de saldos**. Esta protección se aplica incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio, e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Así es como funciona la protección contra la facturación de saldos:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00) usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red de servicios.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de reembolso de nuestro plan (esto se establece en el contrato entre el proveedor y nuestro 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. (Nuestro 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 recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red de servicios y que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Nuestro plan cubre servicios de proveedores fuera de la red de servicios solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene una remisión por una emergencia o cuando se trata de servicios de necesidad de urgencia fuera del área de servicio).

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

---

- Si cree que un proveedor le ha facturado saldos, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

---

## **SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos**

---

La Tabla de Beneficios Médicos de las páginas siguientes enumera los servicios cubiertos por VNS Health EasyCare y lo que debe pagar de su bolsillo por cada servicio (la cobertura de medicamentos de la Parte D está en el Capítulo 5). Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes:

- Los servicios que cubre Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los 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.
- Para los nuevos inscritos, su plan de atención coordinada de MA debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, durante el que el nuevo plan MA no puede requerir autorización previa para ningún curso de tratamiento activo, incluso si el curso del tratamiento era para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Usted recibe atención por parte de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba por parte de un proveedor fuera de la red de servicios, a menos que se trate de atención de emergencia o de urgencia, o a menos que nuestro plan o un proveedor de la red le hayan dado una remisión. Esto significa que usted paga al proveedor en su totalidad por los servicios fuera de la red que recibe.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que brinda y supervisa su atención.
- 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 nuestra 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. Estos servicios que no se incluyen en la Tabla de beneficios médicos también requieren autorización previa:
  - Ingresos en el hospital no participante y opcional, incluso ingresos de salud mental.

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

---

- 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)

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Para algunos de estos beneficios, usted paga más en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, usted paga menos. (Para obtener más información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2026 (Medicare y usted 2026)*. Revíselo en línea en [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov) o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos esos servicios sin costo para usted.
- Si Medicare agrega cobertura para algún servicio nuevo durante el año 2026, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

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

 Esta manzana muestra los servicios preventivos en la tabla de beneficios médicos.

**Tabla de beneficios médicos**

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lo que paga usted                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su médico, auxiliar médico, profesional en enfermería o especialista en enfermería clínica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p> |
| <p><b>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Están cubiertas hasta 12 visitas en 90 días 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"> <li>• Que dura 12 semanas o más.</li> <li>• No específico, ya que no tiene ninguna causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con enfermedades metastásicas, inflamatorias, infecciosas, etc.).</li> <li>• Aquel que no está asociado con una cirugía.</li> <li>• No asociado con embarazo.</li> </ul> <p>Se cubrirán 8 sesiones adicionales para los pacientes que demuestren una mejora. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p> <p>Se debe discontinuar el tratamiento si el paciente no mejora o experimenta un retroceso.</p> <p><b>Requisitos para proveedores:</b></p> <p>Los médicos (según la definición del artículo 1861[r][1] del Título de la Ley de Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar acupuntura conforme a los requisitos estatales aplicables.</p> | <p>Copago de \$0 por cada consulta de podiatría cubierta por Medicare.</p>                                        |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja (continuación)</b></p> <p>Un asistente médico (PA), un profesional en enfermería (NP)/especialista en enfermería clínica (CNS) (según se identifica en la sección 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar deben proporcionar los servicios de acupuntura si cumplen todos los requisitos aplicables del estado y tienen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un título de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una institución acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM) y</li> <li>• 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.</li> </ul> <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> |                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Acupuntura (beneficio de rutina)</b></p> <p>El beneficio incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 visitas al año</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Copago de \$0 por cada consulta de rutina.</p>                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Servicios de ambulancia*</b></p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o no, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención solo si se trata de un miembro cuya afección médica es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro la salud de la persona o si está autorizado por nuestro plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal, que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Copago de \$250 copago para cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$250 para cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare.</p> <p>El costo compartido se aplica a cada viaje de ida.</p> |



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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios de ambulancia* (continuación)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia de Medicare que no sean de emergencia.* |
| <b>Examen físico anual</b><br>Un examen físico anual, también conocido como chequeo, es una evaluación anual integral de su salud general realizada por su proveedor de atención primaria. Es un servicio preventivo diseñado para identificar posibles problemas de salud temprano, realizar un seguimiento de las mediciones clave de salud a lo largo del tiempo y proporcionar recomendaciones personalizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Copago de \$0 por un examen físico anual.                                                                |
|  <b>Visita anual de bienestar</b><br>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. Esto se cubre una vez cada año calendario.<br><b>Nota:</b> Su primera visita anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> . No obstante, no es necesario haber realizado la visita <i>Bienvenido a Medicare</i> para estar cubierto para las visitas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B durante 12 meses. | No se requiere coseguro, copago ni deducible para las visitas anuales de bienestar.                      |
|  <b>Medición de la masa ósea</b><br>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.                                                                                                                                                                                                | No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.     |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Prueba detección de cáncer de mama (mamografías)</b><br>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años.</li> <li>• Una mamografía de control cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más.</li> <li>• Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses.</li> </ul>                                                                                                           | No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de control cubiertas.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Servicios de rehabilitación cardíaca*</b><br>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. Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.                                                                                                       | Usted paga un copago de \$20 para cada visita de servicios de rehabilitación cardíaca cubiertos por Medicare.<br><br>Usted paga un copago de \$20 para cada visita de servicios de rehabilitación cardíaca intensiva cubiertos por Medicare.<br><br>Se requiere autorización previa.* |
|  <b>Consulta para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares)</b><br>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. | No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.                                                                                                                                  |
|  <b>Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares</b><br>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).                                                                                                                                                                                                                        | No se requiere coseguro, copago ni deducible para los análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se                                                                                                                                                                     |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Lo que paga usted                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares (continuación)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | cubre una vez cada 5 años.                                                                                                                                               |
|  <b>Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina</b><br>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses.</li> <li>• 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.</li> </ul> | No se requiere coseguro, copago ni deducible para exámenes pélvicos y pruebas de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.                                        |
| <b>Servicios de atención quiropráctica*</b><br>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo cubrimos la manipulación de la columna para corregir una subluxación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Copago de \$15 para cada visita quiropráctica cubierta por Medicare. Se requiere autorización previa.*                                                                   |
| <b>Servicios de manejo y tratamiento del dolor crónico</b><br>Servicios mensuales cubiertos para personas que viven con dolor crónico (dolor persistente o recurrente que dura más de 3 meses). Los servicios pueden incluir evaluación del dolor, administración de medicamentos y coordinación y planificación de la atención.                                                                                                                                                                                                                                                                   | El costo compartido para este servicio variará dependiendo de los servicios individuales proporcionados durante el curso del tratamiento.                                |
|  <b>Prueba de detección de cáncer colorrectal</b><br>Están cubiertas las siguientes pruebas de detección: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La colonoscopia no tiene límite mínimo o máximo de edad y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una</li> </ul>                                                         | No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare. Si su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación)</b></p> <p>vez cada 24 meses para pacientes con alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonografía por tomografía computarizada para pacientes de 45 años o más que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal y está cubierta cuando han pasado al menos 59 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o cuando han pasado 47 meses después del mes en el que se realizó la última sigmoidoscopia flexible de detección o colonoscopia de detección. Para los pacientes con alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, se puede pagar por una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada después de que hayan pasado al menos 23 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada o colonoscopia de detección.</li> <li>• Sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no tengan un riesgo elevado después de que se haya realizado una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo después de la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada.</li> <li>• Prueba de sangre oculta en las heces fecales para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses.</li> <li>• ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años que no cumplan con los criterios de riesgo elevado. Una vez cada 3 años.</li> <li>• Pruebas de biomarcadores basados en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no cumplan con los criterios de riesgo elevado. Una vez cada 3 años.</li> <li>• Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección subsiguiente después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal en heces no invasiva cubierta por Medicare arroje un resultado positivo.</li> </ul> | <p>tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, la prueba de detección se convierte en una prueba de diagnóstico y está sujeta a un copago de \$200, cuando se realiza en un hospital ambulatorio, o a un copago de \$200, cuando se realiza en un centro independiente.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección planificada o una colonoscopia de detección que implica la extracción de tejido u otro material, u otro procedimiento realizado en relación con la prueba de detección, como resultado de esta y en el mismo encuentro clínico que la prueba de detección.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Servicios dentales*</b></p> <p>En general, los servicios odontológicos preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en una cantidad limitada de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral de un tratamiento específico de una afección médica primaria de la persona. Algunos ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, extracciones de dientes realizadas en preparación para el tratamiento de radiación contra el cáncer que afecta la mandíbula o exámenes orales que preceden al trasplante de órganos.</p> <p>No se aplica un deducible anual por categoría de servicio para los beneficios cubiertos por Medicare. Servicios dentales (incluidos, entre otros, exámenes de rutina, limpieza, radiografías, empastes, coronas, extracciones, conductos radiculares, dentaduras postizas, implantes y atención endodóntica). No necesita una remisión de su PCP para consultar con un odontólogo.</p> <p>Además, cubrimos lo siguiente:</p> <p><b>Servicios dentales preventivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>exámenes orales ilimitados cada año</li> <li>limpiezas ilimitadas cada año</li> <li>tratamientos ilimitados con fluoruro cada año</li> <li>radiografías ilimitadas cada año</li> </ul> | <p>Copago de \$0 por servicios dentales cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> <p>Copago de \$0 por cada examen dental preventivo.</p> <p>Copago de \$0 por cada limpieza.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios dentales* (continuación)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 consultas cada año para otros servicios dentales de diagnóstico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | Copago de \$0 por cada tratamiento con fluoruro.<br>Copago de \$0 por las radiografías.<br>Copago de \$0 para otros servicios de diagnóstico.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Servicios odontológicos integrales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de restauración: 2 por año</li> <li>• Servicios de prostodoncia removible: 2 por año</li> <li>• Servicios de implante: 1 por año</li> <li>• Servicios de prostodoncia fija: 2 por año</li> <li>• Servicios de cirugía bucal y maxilofacial: 2 por año</li> </ul> | Monto máximo de cobertura del plan de \$2,500 por año para servicios odontológicos integrales no cubiertos por Medicare.<br>Copago de \$0 por los servicios de restauración.<br>Copago de \$0 por los servicios de prostodoncia removible.<br>Copago de \$0 por los servicios de implantes.<br>Copago de \$0 por los servicios de prostodoncia fija.<br>Copago de \$0 por los servicios de cirugía bucal y maxilofacial. |
|  <b>Prueba de detección de depresión</b><br>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.                             | No se requiere coseguro, copago ni deducible para una visita anual para la prueba de detección de depresión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Prueba de detección de diabetes</b><br><p>Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas rápidas de glucosa) si tiene alguno de estos 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>Puede ser elegible para realizarse hasta 2 pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
|  <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes*</b><br><p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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 2 pares extra de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación.</li> <li>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta siempre que se cumpla con ciertos requisitos.</li> <li>• Ascensia 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.</li> </ul> | <p>20% del costo de los suministros de monitoreo de diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo de los zapatos o plantillas terapéuticas para diabéticos cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 por los servicios de capacitación para el autocontrol de la diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados*</b></p> <p>(Para obtener una definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3)</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: 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>Cubrimos todos los equipos médicos duraderos que sean médicamente necesarios cubiertos por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o fabricante en particular, puede solicitarle que le realice un pedido especial para usted. La lista más actualizada de proveedores está disponible en nuestra página web en <a href="https://vnshealthplans.org/providers">vnshealthplans.org/providers</a>.</p> | <p>20% del costo del equipo médico duradero cubierto por Medicare.</p> <p>Su costo compartido para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare es de 20% del costo total, cada 36 meses.</p> <p>Su costo compartido no cambiará después de que se haya inscrito durante 36 meses.</p> <p>Se requiere autorización previa.*</p> |
| <p><b>ECG después de la visita de “Bienvenido a Medicare”</b></p> <p>Medicare cubre un electrocardiograma (ECG o EKG) de detección de rutina si usted recibe un pedido de su médico u otro proveedor de atención médica durante su visita preventiva única “Bienvenido a Medicare”.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Copago de \$0 por un ECG después de la visita de “Bienvenido a Medicare”.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Atención de emergencia</b></p> <p>La atención de emergencia hace referencia a los servicios que cumplen con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia.</li> <li>• Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.</li> </ul> <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.</p>                                                                                                                                                                                                                           | <p>Copago de \$115 para cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita obtener atención para pacientes hospitalizados después de haberse estabilizado su condición de emergencia, debe recibir la atención</p>                     |



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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Atención de emergencia (continuación)</b></p> <p>Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección que se agrava rápidamente.</p> <p>El costo compartido para los servicios de emergencia necesarios que se brindaron fuera de la red de servicios es el mismo que cuando recibe tales servicios dentro de la red.</p> <p>La atención de emergencia está cubierta en todo el mundo. Consulte la fila <b>Servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo</b> para obtener más detalles.</p>                                                                                                                                          | <p>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> |
| <p><b>Mejora de los servicios de gestión de enfermedades</b></p> <p>Este beneficio puede proporcionarle más apoyo 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"> <li>• Visitas a domicilio por parte de un enfermero para evaluar las necesidades de salud, sociales y de seguridad en el hogar</li> <li>• Asistencia para encontrar médicos y programar citas.</li> <li>• Asistencia para tomar los medicamentos de la forma correcta</li> <li>• Conexiones con los recursos de la comunidad</li> </ul>                                        | <p>Copago de \$0 para mejorar los servicios de manejo de enfermedades.</p>                                                                                           |
| <p> <b>Programas educativos sobre salud y bienestar</b></p> <p>Los beneficios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales educativos impresos sobre la salud.</li> <li>• Opciones de acondicionamiento físico presenciales y virtuales, como clases que se adaptan a todos los niveles de acondicionamiento físico y agudeza.</li> <li>• Tecnologías de acceso remoto (incluida la línea directa de enfermería).</li> </ul> <p>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> | <p>Copago de \$0.</p>                                                                                                                                                |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Programas educativos sobre salud y bienestar (continuación)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficio de acondicionamiento físico</li> </ul> <p>Usted tiene cobertura por 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 el sitio web <a href="https://silversneakers.com">silversneakers.com</a> o llame sin cargo al 1-888-423-4632 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 am a 8 pm.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Servicios auditivos</b> <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 realiza un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p><b>Los beneficios adicionales incluyen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exámenes auditivos de rutina: 1 examen al año</li> <li>Adaptación y evaluación de audífonos: 2 consultas cada 3 años</li> <li>Audífonos recetados, todos los tipos: 2 audífonos cada 3 años</li> <li>Audífonos de venta libre (OTC): audífonos ilimitados</li> </ul>                                                                                         | <p>Copago de \$0 por cada examen cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar problemas auditivos y de equilibrio.</p> <p>Copago de \$0 por cada examen auditivo de rutina.</p> <p>Copago de \$0 por cada consulta de adaptación/evaluación de audífonos.</p> <p>Monto máximo de cobertura del plan de \$750 cada 3 años (por oído) para audífonos recetados.</p> <p>Copago de \$0 para audífonos recetados, de todos los tipos.</p> <p>Copago de \$0 para audífonos de venta libre (OTC).</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lo que paga usted                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Prueba de detección de VIH</b></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"> <li>• Una prueba de detección cada 12 meses.</li> </ul> <p>Si está embarazada, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <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><b>Atención de una agencia de atención médica a domicilio*</b></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"> <li>• 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).</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <li>• Servicios médicos y sociales.</li> <li>• Equipos y suministros médicos.</li> </ul> | <p>Copago de \$0 por los servicios de atención médica en el hogar cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p>                   |
| <p><b>Tratamiento de infusión en el hogar*</b></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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>De 0% a 20% del costo total por los servicios de terapia de infusión en el hogar cubiertos por Medicare.</p> <p>Requiere autorización previa*</p>       |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Tratamiento de infusión en el hogar* (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios profesionales, incluidos servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con el plan de atención.</li> <li>• Capacitación y educación para pacientes que, de otra manera, no están cubiertos por el beneficio de equipo médico duradero.</li> <li>• Monitoreo remoto.</li> <li>• 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Algunos medicamentos de la Parte B pueden requerir autorización previa*</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Atención paliativa</b></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. Puede recibir atención de cualquier programa de un centro para enfermos terminales certificado por Medicare. Nuestro plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de un centro para enfermos terminales certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluidos los programas que poseemos, controlamos o en los que tenemos un interés financiero. El médico del centro para enfermos terminales puede ser un proveedor dentro o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor.</li> <li>• Atención de relevo a corto plazo.</li> <li>• Atención en el hogar.</li> </ul> <p>Cuando es ingresado en un centro para enfermos terminales, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si permanece en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan.</p> <p><b>Para los servicios en un centro para enfermos terminales y los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare que están relacionados con su pronóstico terminal:</b></p> | <p>Cuando se inscribe en un programa de un 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 diagnóstico terminal los paga Original Medicare, y no VNS Health EasyCare.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lo que paga usted |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p><b>Atención paliativa (continuación)</b></p> <p>Original Medicare (en lugar de nuestro plan) 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. Mientras esté en el programa de un centro para enfermos terminales, su proveedor del centro para enfermos terminales facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare cubra. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare.</p> <p><b>Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare que no se relacionan con su pronóstico de enfermedad terminal:</b> Si necesita servicios que no sean de emergencia, que no sean de urgencia cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo de estos servicios depende de si utiliza un proveedor de la red de servicio de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si existe un requisito para recibir autorización previa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, solo pagará el monto de costo compartido de nuestro plan para los servicios dentro de la red.</li> <li>• Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red de servicios, pagará el costo compartido de Original Medicare.</li> </ul> <p><b>Para los servicios cubiertos por VNS Health EasyCare, pero que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare:</b> VNS Health EasyCare seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B o que no estén relacionados con su diagnóstico terminal. Usted paga el monto del costo compartido de nuestro plan por estos servicios.</p> <p><b>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la Parte D de nuestro plan:</b> Si estos medicamentos no están relacionados con su condición de enfermo terminal, usted paga los costos compartidos.</p> |                   |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Atención paliativa (continuación)</b></p> <p>Si están relacionados con su condición de enfermo terminal, usted paga el costo compartido de Original Medicare. 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nota:</b> Si necesita atención paliativa que no sea para enfermos terminales (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), contáctenos para coordinar los servicios.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                           |
| <p> <b>Inmunizaciones</b></p> <p>Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunas contra la neumonía.</li> <li>• Vacunas (o inyecciones) antigripales, una vez por temporada de gripe en otoño e invierno, con vacunas (o inyecciones) adicionales si son médicamente necesarias.</li> <li>• Vacuna contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.</li> <li>• Vacunas contra la COVID-19.</li> <li>• Otras vacunas si su salud está en peligro y si cumple con los requisitos de cobertura de la Parte B de Medicare.</li> </ul> <p>También cubrimos la mayoría de las otras vacunas para adultos en virtud de los beneficios de cobertura de medicamentos de la Parte D. Consulte la Sección 7 del Capítulo 6 para obtener más información.</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>                                          |
| <p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados*</b></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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Para las hospitalizaciones para pacientes internados cubiertas por Medicare, usted paga:</p> <p>Días 1 a 5: copago de \$400 por día de cada período de beneficios.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados* (continuación)</b></p> <p>El día antes de recibir el alta es su último día como paciente hospitalizado.</p> <p>Usted tiene cobertura de días ilimitados por período de beneficios. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería permanentes.</li> <li>• Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios).</li> <li>• Medicamentos.</li> <li>• Análisis de laboratorio</li> <li>• Radiografías y otros servicios radiológicos.</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos necesarios.</li> <li>• Uso de aparatos, como sillas de ruedas.</li> <li>• Costos de la sala de operaciones y de recuperación.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</li> <li>• Servicios de abuso de sustancias para pacientes hospitalizados.</li> <li>• En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la evaluación de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si usted es candidato para un trasplante. 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 VNS Health EasyCare ofrece servicios de trasplante en un</li> </ul> | <p>Días 6 a 90: copago de \$0 por día de cada período de beneficios.</p> <p>Para los días adicionales después de alcanzar el límite de beneficios cubiertos por Medicare, usted paga un copago de \$0 para los días 91 y posteriores.</p> <p>No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios que puede tener. 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 o atención de enfermería especializada. Si usted ingresa al hospital después de que finaliza un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios.</p> <p>Puede requerir autorización previa.*</p> <p>Si recibe atención para pacientes hospitalizados en un hospital fuera de la red de servicios una vez que se ha estabilizado la</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>centro fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige recibir trasplantes en este centro remoto, haremos los arreglos o pagaremos por los costos de alojamiento y transporte para usted y un acompañante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sangre:</b> 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 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.</li> <li>• <b>Servicios de médicos.</b></li> </ul> <p><b>Nota:</b> Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor deberá redactar la orden de admisión hospitalaria formal. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, pregunte al personal del hospital.</p> <p>Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare, <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i>. La hoja de datos se encuentra disponible en <a href="http://www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf">www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf</a> o si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> | <p>afección que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red de servicios.</p>                                                                                                                   |
| <p><b>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización. Recibe hasta 190 días de atención para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico cubierto por Medicare de por vida. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados prestados en una unidad psiquiátrica de un hospital general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Para las estadías de atención psiquiátrica para pacientes hospitalizados cubiertas por Medicare, usted paga:</p> <p>Días 1 a 5: copago de \$300 por día de cada período de beneficios.</p> <p>Días 6 a 90: copago de \$0 por día de cada período de beneficios.</p> |



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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico* (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los beneficiarios de Medicare solo pueden recibir un límite de por vida de 190 días de servicios hospitalarios en un hospital psiquiátrico.</li> <li>• 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.</li> <li>• El límite de 190 días no se aplica a los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados que se brindan en un hospital general.</li> <li>• Nuestro plan también cubre 60 días de reserva de por vida. Estos son días adicionales que cubrimos. Si su hospitalización dura más de 90 días, puede usar estos días adicionales. No obstante, una vez que haya agotado estos 60 días, su cobertura para pacientes hospitalizados se limitará a 90 días por período de beneficios.</li> </ul> | <p>No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios que puede tener. 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 o atención de enfermería especializada. Si usted ingresa al hospital después de que finaliza un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |
| <p><b>Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un hospital o centro de enfermería especializada (SNF) durante una hospitalización no cubierta</b></p> <p>Si ha agotado sus beneficios para paciente hospitalizado o si la hospitalización no es razonable y necesaria, no cubriremos su hospitalización. 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"> <li>• Servicios de médicos.</li> <li>• Exámenes de diagnóstico (como los análisis de laboratorio).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Servicios de médicos</b><br/>Consulte la fila <i>Servicios para médicos/profesionales, incluidas las consultas al consultorio médico</i>.</p> <p><b>Servicios de diagnóstico y radiológicos, vendajes quirúrgicos y férulas</b><br/>Consulte la fila <i>Pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios</i></p>                                                                                                                                                                                               |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un hospital o centro de enfermería especializada (SNF) durante una hospitalización no cubierta (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos.</li> <li>• Vendajes quirúrgicos.</li> <li>• Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> </ul> | <p>y servicios y suministros terapéuticos.</p> <p><b>Prótesis, aparatos ortopédicos y suministros médicos/terapéuticos para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Consulte la fila <i>Prótesis, dispositivos ortésicos y suministros relacionados</i>.</p> <p><b>Servicios de fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional</b></p> <p>Consulte la fila <i>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</i>.</p> |
| <p><b>Beneficio de comidas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El beneficio se puede usar inmediatamente después de una cirugía u hospitalización.</li> <li>• Puede usar este beneficio para que le entreguen las comidas en su hogar después de un alta hospitalaria para pacientes hospitalizados agudos.</li> <li>• Tiene cobertura para un máximo de 28 comidas durante un período de 2 semanas después de una hospitalización, limitada a 3 hospitalizaciones por año.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Copago de \$0</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p> <b>Terapia médica nutricional</b></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>No se requiere coseguro, copago ni deducible para miembros elegibles para los servicios de terapia</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Terapia médica nutricional (continuación)</b><br>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que obtiene los servicios de terapia médica nutricional en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier 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. | médica nutricional cubiertos por Medicare.                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <b>Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</b><br><b>Los servicios del MDPP estarán cubiertos para las personas elegibles a través de todos los planes de salud de Medicare.</b><br>El MDPP es una intervención estructurada de cambio de comportamiento relacionado con la salud que proporciona entrenamiento para un cambio dietario a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias para solucionar problemas y superar desafíos con el fin de sostener el descenso de peso y llevar un estilo de vida saludable.                                                         | No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de MDPP.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Medicamentos de la Parte B de Medicare*</b><br><b>La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan obtienen la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria).</li> </ul>    | Copago de \$0 por los medicamentos con insulina de la Parte B de Medicare. El costo compartido para un suministro de un mes está limitado a \$35. No se aplican deducibles por categoría de servicio ni por nivel de plan.<br>De 0% a 20% del costo total por los medicamentos de |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Lo que paga usted                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros medicamentos que toma con el equipo médico duradero (como los nebulizadores) autorizados por nuestro plan.</li> <li>• El medicamento para el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite tomografías y pruebas adicionales antes del tratamiento o durante este, que podría sumarse a los costos globales. Consulte a su médico acerca de qué tomografías y pruebas puede necesitar como parte del tratamiento.</li> <li>• Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia.</li> <li>• Medicamentos inmunosupresores/para trasplantes: Medicare cubre el tratamiento de trasplante si Medicare pagó por el trasplante de órgano. Debe tener la Parte A en el momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B en el momento en que obtenga medicamentos inmunosupresores. La cobertura de medicamentos de la Parte D de Medicare cubre medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre.</li> <li>• 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.</li> <li>• Algunos antígenos: Medicare cubre antígenos si un médico los prepara y una persona capacitada de manera adecuada (que podría ser usted, el paciente) los suministra bajo la supervisión apropiada.</li> <li>• Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales que toma por la boca si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. A medida que haya nuevos medicamentos orales para el cáncer disponibles, es posible que la Parte B pueda cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D lo hará.</li> </ul> | <p>quimioterapia y radiación de la Parte B de Medicare.</p> <p>20% del costo total por otros medicamentos de la Parte B de Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p><b>Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos orales para las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted utilice como parte de un régimen de quimioterapia contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de un plazo de 48 horas de la quimioterapia, o si se utilizan como el reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas.</li> <li>• Determinados medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ESRD) cubiertos por la Parte B de Medicare.</li> <li>• Medicamentos calciomiméticos y quelantes de fosfato en virtud del sistema de pago de ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar.®</li> <li>• Determinados medicamentos para autodiálisis en el hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, y anestésicos tópicos.</li> <li>• Agentes estimuladores de la eritropoyesis: Medicare cubre eritropoyetina mediante inyección si tiene ESRD o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con ciertas afecciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera® o Metoxipolietilenglicol-epoetina beta).</li> <li>• Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de enfermedades causadas por deficiencias inmunitarias primarias.</li> <li>• Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda).</li> </ul> <p>También cubrimos vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos en virtud de los beneficios de cobertura de medicamentos de la Parte D.</p> <p>En el Capítulo 5, se explica el beneficio para medicamentos de la Parte D e indica las normas que deben seguirse a fin de recibir cobertura para los medicamentos recetados. Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D a través de nuestro plan se incluye en el Capítulo 6.</p> |                   |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lo que paga usted                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Prueba de detección de obesidad y terapia para fomentar la pérdida de peso continua</b><br><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>                                                     |
| <b>Servicios del programa de tratamiento con opioides</b><br><p>Los miembros de nuestro plan por trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden obtener 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"> <li>• 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.</li> <li>• Suministro y administración de esos medicamentos (si corresponde).</li> <li>• Asesoramiento por abuso de sustancias.</li> <li>• Terapia grupal e individual.</li> <li>• Pruebas de toxicología.</li> <li>• Actividades de consumo.</li> <li>• Evaluaciones periódicas.</li> </ul> | <p>Copago de \$0 por los servicios de tratamiento con opioides cubiertos por Medicare.</p>                                                                                  |
| <b>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos*</b><br><p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiografías.</li> <li>• Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros.</li> <li>• Suministros quirúrgicos, como vendajes.</li> <li>• Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones.</li> <li>• Análisis de laboratorio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Radiografías para pacientes ambulatorios</b><br/>         Copago de \$15 para servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología terapéutica</b></p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes ambulatorios (continuación)*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Pruebas de diagnóstico que no sean de laboratorio, como tomografías computadas (CT), resonancias magnéticas (MRI), electrocardiogramas (ECG) y tomografías por emisión de positrones (PET), cuando su médico u otro proveedor de atención médica así las indique para tratar un problema médico.</li> <li>• Otros exámenes de diagnóstico para pacientes ambulatorios.</li> </ul> | <p>20% del costo de los servicios cubiertos por Medicare (como radioterapia para el cáncer).</p> <p><b>Suministros médicos</b><br/>20% del costo de los suministros cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de laboratorio</b><br/>Copago de \$0 por los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de sangre</b><br/>Copago de \$0 por los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Procedimientos y exámenes de diagnóstico</b><br/>Copago de \$50 para servicios cubiertos por Medicare.</p> <p><b>Servicios de radiología diagnóstica</b><br/>Copago de \$110 para servicios cubiertos por Medicare (como resonancias magnéticas y tomografías computarizadas).<br/>Se requiere autorización previa.*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios*</b></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><b>Nota:</b> 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, puede ser considerado un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente externo, pregunte al personal del hospital.</p> <p>Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare, <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i>. La hoja de datos se encuentra disponible en <a href="http://www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf">www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf</a> o si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</p> | <p>Usted paga un copago de \$110 por estadía por los servicios de observación hospitalaria cubiertos por Medicare para pacientes ambulatorios.</p> <p>Se requiere autorización previa.*</p>                                                                                                       |
| <p><b>Servicios hospitalarios para pacientes externos*</b></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"> <li>• Servicios en un departamento de emergencias o clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios.</li> <li>• Análisis de laboratorio y exámenes de diagnóstico facturadas por el hospital.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Servicios de emergencia</b><br/>Consulte la fila <i>Atención de emergencia</i>.</p> <p><b>Cirugía para pacientes externos</b><br/>Consulte las filas <i>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios</i></p> |



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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios hospitalarios para pacientes externos* (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital.</li> <li>• Suministros médicos, como entablillados y yesos.</li> <li>• Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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, puede ser considerado un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente externo, pregunte al personal del hospital.</p> | <p>y centros quirúrgicos ambulatorios y Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios.</p> <p><b>Pruebas de laboratorio y de diagnóstico, radiografías, servicios radiológicos y suministros médicos</b><br/>Consulte la fila <i>Pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios y servicios y suministros terapéuticos.</i></p> <p><b>Atención de salud mental y hospitalización parcial</b><br/>Consulte las filas <i>Servicios de atención de salud mental para pacientes ambulatorios y servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos.</i></p> <p><b>Medicamentos y productos biológicos que no se puede autoadministrar</b><br/>Consulte la fila <i>Medicamentos de la Parte B de Medicare.</i><br/>Se requiere autorización previa.*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Atención de la salud mental para pacientes externos*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Servicios de salud mental brindados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, licenciado en consejería profesional (LPC), licenciado en terapia de pareja y familiar (LMFT), profesional en enfermería (NP), auxiliar médico (PA) u otro profesional de salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal correspondiente.</p> | <p>Copago de \$35 para cada visita de terapia individual cubierta por Medicare con un psiquiatra.</p> <p>Copago de \$35 para cada visita de terapia grupal cubierta por Medicare con un psiquiatra.</p> <p>Copago de \$0 para cada visita de terapia individual cubierta por Medicare con un profesional de la salud mental (no psiquiatra).</p> <p>Copago de \$0 para cada visita de terapia grupal cubierta por Medicare con un profesional de la salud mental (no psiquiatra).</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |
| <p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes externos*</b></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>Copago de \$35 para cada visita de terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 para cada visita de fisioterapia o terapia del habla cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.*</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Servicios para trastornos por uso de sustancias para pacientes externos</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La cobertura incluye servicios de tratamiento que se proporcionan en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital a pacientes que, por ejemplo, fueron dados de alta de una hospitalización para el tratamiento del abuso de drogas o que requieren tratamiento pero no requieren la disponibilidad e intensidad de los servicios que se encuentran solo en el entorno hospitalario para pacientes hospitalizados.</p> <p>La cobertura disponible para estos servicios está sujeta a las mismas normas generalmente aplicables a la cobertura de servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios.</p>                                            | <p>Copago de \$35 para cada visita de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 para cada visita de terapia grupal cubierta por Medicare.</p>                                                                                                                                  |
| <p><b>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios*</b></p> <p><b>Nota:</b> Si va a ser sometido a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor para saber si será considerado 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, puede ser considerado un paciente ambulatorio.</p> | <p>Por los servicios cubiertos por Medicare en un centro quirúrgico ambulatorio, usted paga un copago de \$200.</p> <p>Por los servicios cubiertos por Medicare en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, usted paga un copago de \$200.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |
| <p><b>Productos de venta libre</b></p> <p>El plan cubre una asignación de \$107 cada 3 meses para artículos de venta libre (OTC).</p> <p>Use su asignación para OTC para obtener artículos de salud.</p> <p>Los saldos restantes al final de cada mes no se trasladarán y todas las asignaciones deben utilizarse antes del final del año calendario (12/31/2026).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Copago de \$0</p> <p>Monto máximo de cobertura del plan de \$107 cada 3 meses para productos de venta libre (OTC). La cantidad sin usar no se transfiere al siguiente período.</p>                                                                                                                |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos*</b></p> <p>La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo proporcionado como un servicio para pacientes externos en un hospital o por un centro de salud mental de la comunidad, que es más intenso que el que se presta en el consultorio de un médico, terapeuta, terapeuta familiar y marital con licencia (LMFT) o licenciado en consejería profesional, y es una alternativa a la hospitalización como paciente internado.</p> <p>El <i>servicio intensivo para pacientes externos</i> es un programa estructurado de tratamiento de terapia conductual (mental) activo proporcionado en un departamento para pacientes externos de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un centro de salud federal calificado o una clínica de salud rural con una atención más intensa que la obtenida en el consultorio de su médico, terapeuta, LMFT o licenciado en consejería profesional, pero menos intensa que la hospitalización parcial.</p> | <p>Copago de \$0 por día para servicios de hospitalización parcial cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 por los servicios del programa ambulatorio intensivo cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p>                                                                                       |
| <p><b>Servicios médicos o profesionales, incluidas visitas en el consultorio del médico*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios quirúrgicos o atención médica necesarios desde el punto de vista médico que recibe en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación.</li> <li>• Visitas con un especialista, y diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista.</li> <li>• Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico.</li> <li>• Ciertos servicios de telesalud, que incluyen: consultas, diagnóstico y tratamiento con un médico o enfermero profesional.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <p>Copago de \$0 por cada consulta de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 para cada visita a un especialista cubierta por Medicare.</p> <p>Por cada consulta cubierta por Medicare con otros profesionales de la salud (como enfermeras practicantes y asistentes médicos), paga un copago de \$0.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico (continuación)*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted tiene la opción de obtener estos servicios mediante una visita en persona o por telesalud. Si elige obtener uno de estos servicios mediante telesalud, debe usar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud.</li> <li>• Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con la enfermedad renal en fase terminal para los miembros que se realizan diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro.</li> <li>• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación.</li> <li>• Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por uso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación</li> <li>• Servicios de telesalud para el diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si se cumple lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tiene una consulta presencial en un plazo de 6 meses antes de su primera consulta de telesalud.</li> <li>○ Tiene una consulta presencial cada 12 meses mientras obtiene estos servicios de telesalud.</li> <li>○ Las excepciones pueden hacerse al respecto en determinadas circunstancias</li> </ul> </li> <li>• Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionadas por clínicas de salud rural y centros de salud calificados a nivel federal.</li> <li>• Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico durante 5-10 minutos <b>si</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted no es un paciente nuevo.</li> <li>○ El registro no está relacionado con una visita en el consultorio de los últimos 7 días.</li> <li>○ El registro no deriva en una visita en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita más pronta disponible.</li> </ul> </li> </ul> | <p>Para los beneficios adicionales de telesalud, usted paga un copago de \$0 a \$200 para servicios de urgencia necesarios, servicios de atención médica a domicilio, servicios de médico de atención primaria, servicios de médicos especialistas, servicios de terapia ocupacional, sesiones individuales para servicios de especialidad de la salud mental, sesiones grupales para servicios de especialidad de la salud mental, sesiones grupales para servicios psiquiátricos, fisioterapia y patología del habla y el lenguaje, sesiones individuales para servicios psiquiátricos, servicios del programa de tratamiento con opioides, servicios del Centro Quirúrgico Ambulatorio (ASC), servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, sesiones individuales por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios, sesiones grupales por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios, servicios educativos sobre la enfermedad renal,</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico (continuación)*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de video o imágenes que envía a su médico e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de las 24 horas <b>si</b>:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted no es un paciente nuevo.</li> <li>○ La evaluación no está relacionada con una visita en el consultorio en los últimos 7 días.</li> <li>○ La evaluación no deriva en una visita en el consultorio dentro de las 24 horas o en la cita más pronta disponible.</li> </ul> </li> <li>• Consulta que su médico tiene con otros médicos por teléfono, internet o registro médico electrónico.</li> <li>• Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía.</li> </ul> | <p>capacitación para el autocontrol de la diabetes.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Servicios de podiatría*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos).</li> <li>• Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones médicas que comprometen las extremidades inferiores.</li> </ul> <p>Además de los beneficios cubiertos por Medicare mencionados anteriormente, este plan también cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de podología de rutina: 6 visitas al año</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | <p>Copago de \$25 para cada visita de servicios de podología cubiertos por Medicare.</p> <p>Los servicios de podiatría cubiertos por Medicare requieren autorización previa*</p> <p>Copago de \$0 por cada consulta de atención de podiatría de rutina.</p> <p>No se requiere autorización previa para la atención de podiatría de rutina.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Profilaxis preexposición (PrEP) para la prevención del VIH</b></p> <p>Si usted no tiene el VIH, pero su médico u otro profesional de atención médica determinan que tiene un mayor riesgo de contraerlo, cubrimos los medicamentos para la profilaxis previa a la exposición (PrEP) y los servicios relacionados.</p> <p>Si usted califica, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos de PrEP orales o inyectables aprobados por la FDA. Si va a recibir un medicamento inyectable, también cubrimos la tarifa por inyectarse el medicamento.</li> <li>• Hasta 8 sesiones de asesoramiento individual (incluida la evaluación del riesgo de VIH, la reducción del riesgo de VIH y la adherencia a la medicación) cada 12 meses.</li> <li>• Hasta 8 pruebas de detección de VIH cada 12 meses.</li> <li>• Una prueba única de detección del virus de la hepatitis B.</li> </ul> | <p>No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.</p>                                                                                                                                                                                                   |
| <p> <b>Exámenes de detección de cáncer de próstata</b></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"> <li>• Tacto rectal.</li> <li>• Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual.</p> <p>Copago de \$0 por un examen rectal digital anual cubierto por Medicare.</p>                                                                                                       |
| <p><b>Prótesis, dispositivos ortésicos y suministros relacionados*</b></p> <p>Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, pruebas, adaptaciones o capacitación en el uso de dispositivos ortésicos y protésicos; así como: bolsas de colostomía y suministros 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 prótesis o dispositivos ortésicos, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>20% del costo de los dispositivos protésicos y ortopédicos cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo total de los suministros médicos cubiertos por Medicare en relación con dispositivos protésicos y ortopédicos.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lo que paga usted                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Prótesis, dispositivos ortésicos y suministros relacionados* (continuación)</b></p> <p>También incluye cierta cobertura después de la extracción de cataratas o cirugía de cataratas: consulte <i>Cuidado de visión</i> más adelante en esta tabla para obtener más detalles.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar*</b></p> <p>Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (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 copago de \$20 por cada visita de servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede requerir autorización previa*</p>                     |
| <p><b>Tecnologías de acceso remoto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los miembros tienen acceso a una línea directa de enfermería que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Copago de \$0 para las consultas que utilizan el beneficio de la línea directa de enfermería.</p>                                                                               |
| <p> <b>Pruebas de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos (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 (qué está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Prueba de detección de infección por el virus de la hepatitis C</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica calificado solicita una y usted cumple una de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en alto riesgo porque usa o ha usado drogas inyectables ilícitas.</li> <li>• Recibió una transfusión de sangre antes de 1992.</li> <li>• Nació entre 1945 y 1965.</li> </ul> <p>Si nació entre 1945 y 1965 y no se considera de alto riesgo, pagamos una prueba de detección una vez. Si corre un alto riesgo (por ejemplo, ha seguido consumiendo drogas inyectables ilícitas desde que su anterior prueba de detección de hepatitis C dio negativo), cubrimos pruebas de detección anuales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección del virus de la hepatitis C cubierta por Medicare.</p>                            |
| <p> <b>Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de baja dosis (LDCT)</b></p> <p>Para las personas que califiquen, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p><b>Los miembros elegibles son:</b> 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 poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de la prueba de detección inicial con una LDCT:</i> los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada.</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 (qué está cubierto y lo que le corresponde pagar)**

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de baja dosis (LDCT) (continuación)</b><br><p>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 futura, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare para dichas consultas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             |
|  <b>Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</b><br><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 cubrimos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como en un consultorio del médico.</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>                                             |
| <b>Servicios para tratar la enfermedad renal*</b><br><p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 6 sesiones de servicio educativo sobre la enfermedad renal de por vida.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Copago de \$0 por servicios educativos sobre enfermedad renal cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo de los servicios de diálisis cubiertos por Medicare.</p> <p>Requiere autorización previa*</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios para tratar la enfermedad renal* (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si es ingresado en el hospital para recibir atención especial).</li> <li>• Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar).</li> <li>• Equipo y suministros para autodiálisis en su hogar.</li> <li>• 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).</li> </ul> <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte <b>Medicamentos de la Parte B de Medicare</b> en esta tabla.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)*</b></p> <p>(Para ver la definición de atención en un centro de enfermería especializada, vaya al Capítulo 12 de este documento. Los centros de enfermería especializada se llaman a veces SNF).</p> <p>Tiene cobertura de 100 días por período de beneficios para estadías en SNF cubiertas por Medicare. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería especializada.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>No se requiere hospitalización antes del ingreso.</p> <p>Para las estadías en un SNF cubiertas por Medicare, usted paga:</p> <p>Copago de \$0 por los primeros 20 días de cada período de beneficios.</p> <p>Copago de \$218 por día para los días 21 a 100 de cada período de beneficios.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)* (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• 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.</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente proveen los SNF.</li> <li>• Análisis de laboratorio que habitualmente se realizan en los SNF.</li> <li>• Radiografías y otros servicios radiológicos que habitualmente se realizan en los SNF.</li> <li>• Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que habitualmente proveen los SNF.</li> <li>• Servicios de médicos o profesionales.</li> </ul> <p>Generalmente, la atención en los SNF la obtiene en los centros de la red. En determinadas circunstancias que se detallan más abajo, es posible que pueda pagar el costo compartido dentro de la red de servicios por un centro que no sea proveedor de la red de servicios si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho viva en el momento que usted salga del hospital.</li> </ul> <p>El asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco está cubierto para pacientes externos y hospitalizados que cumplan los siguientes criterios:</p> | <p>Se requiere autorización previa.*</p> <p>Un “período de beneficios” comienza el día en que usted ingresa al hospital o SNF. Termina cuando se cumplen 60 días consecutivos sin recibir atención en un hospital o atención de enfermería especializada. Si usted ingresa al hospital después de que finaliza un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lo que paga usted                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumen tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco.</li> <li>• Son competentes y están alerta durante el asesoramiento.</li> <li>• Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare brinda asesoramiento.</li> </ul> <p>Cubrimos 2 intentos de abandono del tabaco por año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, y el paciente puede recibir hasta 8 sesiones por año).</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> |
| <p><b>Terapia de ejercicio supervisada (SET)*</b></p> <p>La terapia de ejercicio supervisada está cubierta para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (PAD) sintomática.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen con los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración; comprender un programa de ejercicios o entrenamiento para PAD en pacientes con claudicación.</li> <li>• Ser llevado a cabo en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o el consultorio de un médico.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <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>Copago de \$20 para cada visita de SET cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.*</p>                                        |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Servicios de transporte (de rutina)*</b></p> <p>El beneficio incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11 viajes de ida y vuelta cada año a lugares relacionados con la salud aprobados por el plan utilizando taxi, servicios de viaje compartido, autobús/metro, camioneta y transporte médico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Copago de \$0 por servicios de transporte de rutina.</p> <p>Monto máximo de cobertura del plan de \$100 por viaje de ida y vuelta para los servicios de transporte de rutina.</p> <p>Se requiere autorización previa.*</p> |
| <p><b>Servicios de urgencia</b></p> <p>Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no es una emergencia es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan, o bien, incluso si se encuentra dentro del área de servicio de nuestro plan, si es razonable acceder a dicho servicio a través de los proveedores de la red, teniendo en cuenta el lugar, el momento y las circunstancias. Nuestro plan debe cubrir los servicios de urgencia y solo le corresponde pagar el costo compartido dentro de la red. Los ejemplos de servicios de urgencia incluyen enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias con el proveedor (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.</p> <p>La atención de urgencia está cubierta en todo el mundo. Consulte <b>Servicios de atención de urgencia y emergencia internacional</b> para obtener más detalles.</p> | <p>Copago de \$40 para cada visita cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$40 para servicios de urgencia cubiertos por Medicare en todo el mundo.</p>                                                                       |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Atención de la vista</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma cada año. Entre las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma se incluyen las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas diabéticas, los afroamericanos mayores de 50 años y los estadounidenses de origen hispano mayores de 65 años.</li> <li>• En el caso de las personas con diabetes, la prueba de detección para retinopatía diabética está cubierta una vez al año.</li> <li>• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular. Si necesita 2 operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar 2 pares de anteojos después de la segunda cirugía.</li> </ul> <p><b>Los beneficios adicionales incluyen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de la vista de rutina: 1 examen de rutina por año</li> <li>• Otros exámenes de la vista: 1 examen adicional cada 2 años.</li> <li>• Antejos (lentes y marcos): 1 par cada 12 meses</li> <li>• Lentes con cristales: 1 par cada año</li> <li>• Monturas para anteojos: 1 par cada año</li> <li>• Lentes de contacto: 1 par cada año</li> </ul> | <p><b>Atención de la vista cubierta por Medicare</b></p> <p>Copago de \$0 por cada examen de la vista para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos.</p> <p>Copago de \$0 por una prueba anual de detección de glaucoma.</p> <p>Copago de \$0 por un par de anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas.</p> <p>Copago de \$0 por cada consulta de examen de la vista de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para otras consultas de examen de la vista.</p> <p>Monto máximo de cobertura del plan de \$300 por año para todos los anteojos no cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para anteojos de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para lentes de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para marcos de anteojos de rutina.</p> <p>Copago de \$0 para lentes de contacto de rutina.</p> |

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

| Servicio cubierto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lo que paga usted                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Atención de la vista (continuación)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Un par de anteojos (marcos y lentes) o un par de lentes de contacto cada año, pero no ambos.                                                                                                                                                                                                                             |
|  <b>Consulta preventiva de Bienvenido a Medicare</b><br>Nuestro plan cubre la consulta preventiva única <i>Bienvenido a Medicare</i> . La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas [o inyecciones]) y derivaciones a otro tipo de atención si fuera necesario.<br><b>Importante:</b> Cubrimos la consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses en los que tenga la Parte B de Medicare. Cuando realice su cita, infórmele al consultorio de su médico que desea programar su consulta preventiva <i>de Bienvenido a Medicare</i> . | No se requiere coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i> .                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Servicios de atención de urgencia y emergencia en todo el mundo</b><br>El beneficio incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de emergencia</li> <li>• Atención de urgencia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | \$50,000 de monto máximo de cobertura de beneficios del plan por año para el beneficio mundial.<br>Copago de \$115 por cada consulta de atención de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios.<br>Copago de \$40 por cada consulta de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. |



**SECCIÓN 3 Servicios no cubiertos por nuestro plan (exclusiones)**

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

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

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos usted mismo, excepto en los casos específicos que se detallan a continuación. Incluso si obtiene 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 se decide tras la apelación que es 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 5.3 del Capítulo 9).

| <b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>Con cobertura solo en circunstancias específicas</b>                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cirugía o procedimientos estéticos</b>                                                                                                                                                                                                                     | Se cubren en casos de una lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado.<br><br>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. |
| <b>Cuidado asistencial</b><br>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. | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                                |

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

| <b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>Con cobertura solo en circunstancias específicas</b>                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Procedimientos quirúrgicos y médicos, equipos y medicamentos experimentales</b><br>Los productos y procedimientos experimentales son aquellos determinados por Original Medicare que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica. | Pueden estar cubiertos por Original Medicare en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan.<br>(Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, vaya a la Sección 5 del Capítulo 3). |
| <b>Cargos que cobren los familiares directos o los integrantes de su familia por la atención brindada</b>                                                                                                                                        | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar</b>                                                                                                                                                                                     | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Servicios de empleada doméstica que incluyen ayuda básica en el hogar, incluso tareas domésticas sencillas o preparación de comidas livianas</b>                                                                                              | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Servicios de un naturoterapeuta (emplea tratamientos naturales o alternativos)</b>                                                                                                                                                            | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies</b>                                                                                                                                                                                 | Se cubren los zapatos que forman parte de una pierna ortopédica y que se incluyen en el costo de la pierna. Se cubren los zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen pie diabético.                                                  |
| <b>Objetos personales en su habitación del hospital o un centro de atención de enfermería especializada; por ejemplo, un teléfono o un televisor</b>                                                                                             | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Habitación privada en un hospital</b>                                                                                                                                                                                                         | Solo se cubre cuando es médicamente necesario.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Reversión de un procedimiento de esterilización o suministros de anticonceptivos no recetados</b>                                                                                                                                             | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Atención de quiropráctica de rutina</b>                                                                                                                                                                                                       | Se cubre la manipulación de la columna para corregir una subluxación.                                                                                                                                                                                  |

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

---

| <b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>                                                           | <b>Con cobertura solo en circunstancias específicas</b>                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión</b>             | Un par de anteojos con monturas estándar (o un juego de lentes de contacto) cubiertos después de cada cirugía de cataratas en la que se implante una lente intraocular. |
| <b>Servicios considerados como no razonables ni necesarios según las normas de Original Medicare</b> | Sin cobertura en ninguna circunstancia                                                                                                                                  |

# **CAPÍTULO 5:**

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

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

---

Consulte la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4 para los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de hospicio.

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

- Debe pedirle a un proveedor (médico, dentista u otra persona autorizada a dar recetas) que le emita una receta, 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.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para surtir su medicamento recetado (vaya a la Sección 2) o puede surtir su medicamento recetado a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan.
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan (vaya a la Sección 3).
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la FDA, o avalado por ciertas referencias. (Consulte la Sección 3 para obtener información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada).
- Es posible que su medicamento necesite aprobación de nuestro plan en función de ciertos criterios antes de que acordemos cubrirlo. (Para obtener más información, consulte la Sección 4 de este capítulo)

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

---

En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos *solo* si los obtiene en las farmacias de la red de nuestro plan. (Para obtener más información sobre cuándo cubrimos los medicamentos recetados que obtiene en farmacias fuera de la red de servicios, consulte la Sección 2.4).

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

### **Sección 2.1    Farmacias de la red de servicios**

#### **Encuentre una farmacia de la red de servicios en su área**

Para encontrar una farmacia de la red de servicios, consulte el *Directorio de proveedores y farmacias*, visite nuestro sitio web ([vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers)) o llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Puede acudir a cualquiera de las farmacias de nuestra red.

#### **Si la farmacia deja la red de servicios**

Si la farmacia que utiliza deja de formar parte de la red de nuestro plan, deberá buscar una nueva farmacia dentro de la red de servicios. Para encontrar otra farmacia en su área, obtenga ayuda a través de su Equipo de atención llamando al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o use el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede visitar nuestra página web en [vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers) para obtener más información.

#### **Farmacias especializadas**

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

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

---

obtener sus medicamentos de la Parte D en un centro de LTC, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- 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.
- 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. Para encontrar una farmacia especializada, consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* en [vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers) o llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Sección 2.2 Servicio de pedido por correo de nuestro plan**

Para determinados tipos de medicamentos, puede utilizar el servicio de pedido por correo de la red de servicios de nuestro plan. Por lo general, los medicamentos proporcionados a través del servicio de pedido por correo son medicamentos que toma con regularidad para una enfermedad crónica o prolongada. Los medicamentos que no están disponibles a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan están en nuestra Lista de medicamentos con un asterisco.

El servicio de pedido por correo de nuestro plan le permite solicitar un **suministro de hasta 100 días**.

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 a su 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, le entregarán el pedido de farmacia de pedido por correo en no más de 10 días. Sin embargo, a veces puede haber demoras. Si existiera una demora en la recepción de sus medicamentos recetados mediante el servicio de Pedido por correo, comuníquese con el Equipo de atención.

**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 responda cada vez que la farmacia se comuniquen con usted para informarles si deben enviar, retrasar o detener el nuevo medicamento recetado.

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

---

**Resurtido de recetas para pedido por correo.** Para 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 2.3      Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo**

Nuestro plan ofrece 2 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).

1. Algunas farmacias minoristas de la red le permitirán obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento pagando el monto de costos compartidos de pedidos por correo. En el *Directorio de proveedores y farmacias* [vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers), se detallan las farmacias de nuestra red que proporcionan suministros a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener más información.
2. También puede obtener medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedido por correo. Vaya a la Sección 2.2 para obtener más información.

**Sección 2.4      Cómo utilizar una farmacia que no está en la red de servicios de nuestro plan**

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 con el Equipo de atención llamando al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para ver si hay alguna farmacia de la red de servicios cerca.

Solo cubrimos los medicamentos recetados que se obtienen en una farmacia fuera de la red de servicios en las siguientes circunstancias:

- 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 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.

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

---

En estos casos, **primero consulte con su 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.

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 del Capítulo 7, se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan). 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.

---

### **SECCIÓN 3    Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan**

---

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

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

Nuestro plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, seleccionó los medicamentos de esta lista. La lista cumple con los requisitos de Medicare y ha sido aprobada por Medicare.

La Lista de medicamentos solo muestra los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubrimos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos de nuestro 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*:

- Esté aprobado por la FDA para el diagnóstico o la afección para la que ha sido recetado.
- Está respaldado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex.

La Lista de medicamentos incluye medicamentos de marca, genéricos y productos biológicos (que pueden incluir biosimilares).



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

---

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende con un nombre de marca registrada de propiedad de un fabricante de medicamentos. Los productos biológicos son medicamentos que son más complejos que los medicamentos típicos. En la Lista de medicamentos, cuando hablamos de medicamentos, podría referirse a un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas denominadas biosimilares. Generalmente, los genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca o los productos biológicos y suelen costar menos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, según la ley estatal, pueden ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, al igual que los medicamentos genéricos pueden ser sustituidos por medicamentos de marca.

Vaya al Capítulo 12 para obtener definiciones de los tipos de medicamentos que pueden estar en la Lista de medicamentos.

**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. Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener más información. Para obtener más información sobre los medicamentos que no están cubiertos por Medicare, pero que son medicamentos de venta libre (OTC) elegibles, consulte el Catálogo de OTC y comestibles aquí: <http://www.vnshealthplans.org/otc>. Para obtener una lista de los productos de venta libre (OTC) que están cubiertos a través del beneficio de farmacia, visite: [vnshealthplans.org/formulary](http://vnshealthplans.org/formulary).

**Medicamentos que no están en la Lista de medicamentos**

Nuestro 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, consulte la Sección 7).
- En otros casos, decidimos 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 3.2 Hay 6 niveles de costo compartido para los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos**

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

- Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos (Nivel más bajo)
- Nivel 2: Medicamentos genéricos
- Nivel 3: Medicamentos de marca preferidos
- Nivel 4: Medicamentos de marca no preferidos
- Nivel 5: Nivel de especialidad (nivel de costo compartido más alto)
- Nivel 6: Medicamentos selectos

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

### **Sección 3.3 Cómo averiguar si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos**

Para averiguar si un medicamento que está tomando está en nuestra Lista de medicamentos, puede realizar lo siguiente:

- Consulte la Lista de medicamentos más reciente que proporcionamos de forma electrónica.
- Visite la página web de nuestro plan ([vnshealthplans.org/formulary](https://vnshealthplans.org/formulary)). La Lista de medicamentos del sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para saber si un medicamento en particular está incluido en la Lista de medicamentos de nuestro plan o para pedir una copia de la lista.
- Utilice la “Herramienta de beneficios en tiempo real” de nuestro plan ([www.medimpact.com](https://www.medimpact.com)) para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos y obtener una estimación de lo que usted pagará, y ver si, en la Lista de medicamentos, hay medicamentos alternativos que podrían tratar la misma afección. También puede llamar a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

---

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

---

**SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura**

---

**Sección 4.1 Por qué algunos medicamentos tienen restricciones**

Para ciertos medicamentos recetados, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo nuestro 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 médicamente tan bien como uno de mayor costo, las normas de nuestro plan están destinadas a alentarlos a usted y a su proveedor a usar esa opción más económica.

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra “Lista de medicamentos”. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden variar en función de la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y 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 2 por día; comprimido en comparación con líquido).

**Sección 4.2 Tipos de restricciones**

**Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deben realizar pasos adicionales para que cubramos el medicamento.** Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para saber lo que usted o su proveedor pueden hacer para obtener la cobertura del medicamento. **Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, debe usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción.** Podemos no estar de acuerdo con eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9).

**Obtener la aprobación del plan por adelantado**

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor necesitan obtener la aprobación de nuestro plan, según criterios específicos, antes de que acordemos pagar el medicamento para usted. 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 nuestro plan no cubra el

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

---

medicamento. Para obtener los criterios de autorización previa de nuestro plan, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite nuestra página web en [www.vnshealth.com/ec-pa](http://www.vnshealth.com/ec-pa).

**Probar un medicamento diferente primero**

Este requisito hace que usted trate de utilizar medicamentos menos costosos, pero igual de eficaces, antes de que nuestro plan le brinde cobertura para otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma condición médica, nuestro plan puede requerir que pruebe el medicamento A primero. Si el medicamento A no le da ningún resultado, nuestro plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero con otro medicamento se denomina **tratamiento escalonado**. Para obtener los criterios de tratamiento escalonado de nuestro plan, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite nuestra página web en [www.vnshealth.com/ec-st](http://www.vnshealth.com/ec-st).

**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 medicamento recetado a no más de una píldora por día.

---

**SECCIÓN 5 Qué pasa si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted quisiera**

---

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

- 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.
- El medicamento está cubierto, pero se encuentra en un nivel de costo compartido que hace que su parte de los costos sea más alta de lo que cree que debería ser.

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

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

---

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

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

**Puede obtener un suministro temporal**

En determinadas circunstancias, nuestro 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.

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

- **Si usted es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** de su membresía en nuestro plan.
- **Si estuvo en nuestro plan el año pasado**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 31 días. Si su receta está indicada para menos días, le permitiremos obtener varias veces los medicamentos hasta llegar a un suministro máximo de 31 días de medicamento recetado. 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 hayan participado en el plan durante más de 90 días, residan en un centro de atención a largo plazo y necesiten un suministro de inmediato.**  
Cubriremos un suministro para 31 días de emergencia de un medicamento particular, o menos si su medicamento recetado está indicado para menos días. Esto es adicional al suministro temporal que se indicó antes.
- **Para los miembros que han estado en nuestro plan durante más de 90 días y tienen un cambio en el nivel de atención (p. ej., la transición de un centro de atención de enfermería especializada [SNF] a un centro de atención a largo plazo; volver a casa del hospital) y necesitan un suministro de inmediato:**

Cubriremos un suministro de medicamentos para 31 días.

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

---

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (TTY 711).

**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:**

**Opción 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. Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (TTY 711) 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.

**Opción 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, puede pedirle a nuestro plan que cubra un medicamento aunque no esté en la Lista de medicamentos de nuestro 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, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber 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.

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

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que considera muy alto, esto es lo que puede hacer:

**Puede cambiar a otro medicamento**

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Es posible que haya un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (TTY 711) 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.

### **Puede solicitar una excepción**

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

**Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber 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.

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

## **SECCIÓN 6 La Lista de medicamentos puede sufrir modificaciones durante el año**

---

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

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

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

### **Información sobre modificaciones en la cobertura de 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 con regularidad. A veces recibirá un aviso directo si se hicieron cambios para un medicamento que usted toma.

**Cambios en la cobertura de medicamentos que le afectan durante este año del plan**

- **Agregar nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar de inmediato o realizar cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
  - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar de inmediato un medicamento similar de la Lista de medicamentos, mover el medicamento a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones, o ambas cosas. La nueva versión del medicamento tendrá el mismo nivel de costo compartido o uno menor y las mismas restricciones o menos.
  - Realizaremos estos cambios de inmediato solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o si agregamos ciertas versiones de biosimilar nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
  - Podemos hacer estos cambios de inmediato y le informaremos más adelante, incluso si está tomando el medicamento que quitamos o sobre el que hacemos cambios. Si está tomando el medicamento similar en el momento en que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **Agregar medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
  - Al agregar otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, es posible que eliminemos un medicamento similar de la Lista de medicamentos, lo movamos a un nivel de costo compartido diferente, agreguemos nuevas restricciones, o ambas cosas. La nueva versión del medicamento tendrá el mismo nivel de costo compartido o uno menor y las mismas restricciones o menos.
  - Realizaremos estos cambios solo si agregaremos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o ciertas versiones de biosimilar nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
  - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido para 30 días de la versión del medicamento que está tomando.
- **Retirar medicamentos no seguros y otros medicamentos de la Lista de medicamentos que son retirados del mercado.**
  - A veces, un medicamento se puede considerar no seguro o se puede retirar del mercado por otra razón. Si esto ocurre, podemos eliminar inmediatamente el



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

---

medicamento de la Lista de medicamentos. Si usted toma ese medicamento, se lo informaremos después de que hagamos el cambio.

- **Hacer otros cambios a los medicamentos en la Lista de medicamentos.**
  - Una vez iniciado el año, podríamos realizar otras modificaciones que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, podemos hacer cambios basados en las advertencias de la FDA o las nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
  - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido adicional para 30 días del medicamento que toma.

Si realizamos cambios en cualquiera de los medicamentos que toma, hable con la persona autorizada a emitir recetas sobre las opciones que funcionen mejor para usted, que pueden incluir cambiar a un medicamento diferente para tratar su afección o solicitar una decisión de cobertura para satisfacer cualquier nueva restricción sobre el medicamento que está tomando. Usted y la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que sigamos cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que toma. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

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

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

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

- Trasladamos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto.
- Imponemos una nueva restricción respecto del uso de su medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la Lista de medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios ocurre con un medicamento que toma (excepto para el retiro del mercado, un medicamento genérico reemplaza un medicamento de marca u otro cambio mencionado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso o lo que paga como su parte del costo compartido hasta el 1 de enero del próximo año.

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 medicamentos que toma que le afectarán durante el próximo año de plan.

## **SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos**

---

Algunos tipos de medicamentos recetados están *excluidos*. Esto significa que Medicare no paga por estos medicamentos.

Si recibe algún medicamento que esté excluido, deberá pagarlo usted mismo. 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).

A continuación, tres normas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos recetados de Medicare no cubre en la Parte D:

- La cobertura de 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 no puede cubrir el uso para una indicación *no autorizada* cuando el uso no está respaldado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex. El uso para una indicación *no autorizada* es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la FDA.

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare:

- 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.

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

---

- Medicamentos para pacientes ambulatorios cuyo fabricante exige como condición de venta que los exámenes asociados o servicios de supervisión se le compren exclusivamente al fabricante.

**Si recibe Ayuda adicional** para pagar sus medicamentos recetados, la Ayuda adicional no pagará los medicamentos que normalmente no están cubiertos. Si tiene cobertura de medicamentos a través de Medicaid, el programa Medicaid de su estado pueden cubrir algunos medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Póngase en contacto con el programa Medicaid de su estado para determinar la cobertura de medicamentos disponible para usted. (Encontrará los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2).

---

**SECCIÓN 8    Cómo obtener medicamentos recetados**

---

Para obtener su medicamento recetado, proporcione la información de miembro del plan (que se puede encontrar en su tarjeta de miembro, en la farmacia de la red de servicios que usted elija). La farmacia de la red facturará automáticamente a nuestro plan por *nuestra* parte del costo de su medicamento. Usted debe pagarle a la farmacia *su* parte del costo en el momento de retirar su medicamento recetado.

Si usted no tiene su información de membresía del plan en el momento, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de inscripción del plan.

Si la farmacia no recibe la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo retire**. Puede **solicitar** que le **reembolsemos** la parte que nos corresponde. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso al plan.

---

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

---

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

Si ingresa en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada para una estadía 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, nuestro 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 la que el centro use, siempre y cuando sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* [vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers) para saber si la farmacia del centro de LTC o aquella que utiliza es parte de nuestra red. Si no es así, o si necesita más información o ayuda, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). 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.

Si reside en un centro de LTC y necesita un medicamento que no figura en nuestra Lista de medicamentos o está restringido de alguna manera, consulte la Sección 5 para obtener información sobre cómo obtener un suministro temporal o de emergencia.

**Sección 9.3 Si también tiene cobertura de medicamentos del plan de un empleador o grupo de jubilados**

Si tiene otra cobertura de medicamentos a través de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. Puede ayudarle a entender cómo funcionará su cobertura actual de medicamentos en relación con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de empleado o grupo de jubilados, la cobertura de medicamentos que le brindemos será *complementaria* a la cobertura de su grupo. Eso significa que la cobertura de su grupo paga primero.

**Nota especial sobre la cobertura acreditable:**

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

Si la cobertura de nuestro plan del grupo es acreditable, quiere decir que incluye una cobertura de medicamentos que, en promedio, paga al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos estándar de Medicare.

**Guarde los avisos sobre la cobertura acreditable** porque es posible que necesite estos avisos más adelante para demostrar que mantuvo la cobertura acreditable. Si no recibió el

aviso de cobertura 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 centro para enfermos terminales y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un centro para enfermos terminales de Medicare y necesita ciertos medicamentos (p. ej., contra las náuseas, un laxante, un analgésico o un ansiolítico) que no están cubiertos por el centro porque no están relacionados con su enfermedad terminal y sus afecciones relacionadas, el profesional que receta o su proveedor de cuidados para enfermos terminales deben informar a nuestro plan que los medicamentos no están relacionados antes de que el plan pueda cubrirlos. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que debe cubrir nuestro plan, solicite a su proveedor de cuidados para enfermos terminales o al profesional que receta que se aseguren de que tengamos la notificación de surtir su receta.

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**

---

Llevamos a cabo revisiones sobre el consumo de medicamentos para ayudar a garantizar que nuestros miembros reciban 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:

- Posibles errores en los medicamentos.
- Medicamentos que pueden no ser necesarios porque toma otro medicamento similar 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 toma.

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

---

- Cantidades no seguras de analgésicos opioides.

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

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

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen opioides recetados y otros medicamentos con frecuencia mal usados. Este programa se denomina Programa de administración de medicamentos (DMP). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varios proveedores o farmacias, o si recientemente tuvo una sobredosis de opioides, podemos hablar con sus proveedores para asegurarnos de que el uso de sus medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Si, al trabajar junto con sus proveedores, decidimos que el uso de opioides o benzodiazepinas recetados puede no ser seguro, podemos limitar la forma en que puede obtener 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 determinado(s) proveedor(es).
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepinas que cubriremos para usted.

Si decidimos limitar la forma en que obtiene estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En la carta se le indicará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos, o si deberá obtenerlos con receta solo de un dispensador o una farmacia en particular. Tendrá la oportunidad de informarnos qué dispensadores o farmacias prefiere utilizar y cualquier otra información que considere importante para nosotros. 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 considera que nos hemos equivocado o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación que impusimos, usted y la persona autorizada a dar recetas tienen derecho a apelar. Si apela, revisaremos su caso y le daremos una nueva 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 estará en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor relacionado con cáncer o enfermedad de células falciformes, está recibiendo atención de hospicio, paliativa o

en un centro de atención en la etapa final de la vida o vive en un centro de atención a largo plazo.

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

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se denomina Programa de manejo del tratamiento farmacológico (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 tienen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de costos de medicamentos o que están en un DMP para que les ayuden a usar opioides de manera segura, pueden obtener servicios a través de un programa de MTM. Si reúne los requisitos para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud llevará a cabo una revisión integral de 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 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. Mantenga actualizada su lista de medicamentos y téngala con usted (por ejemplo, con su identificación) por si acude al hospital o a la sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, le inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información. Si decide no participar, nos avisa y retiramos su inscripción. Si tiene preguntas sobre este programa, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (TTY 711).

# **CAPÍTULO 6:**

## **Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

### **SECCIÓN 1 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

Si participa en un programa que le ayuda a pagar sus medicamentos, **parte de la información de esta Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D 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 de sus medicamentos. Si no posee este inserto, póngase en contacto con su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite la *Cláusula adicional LIS*.

Usamos el término “medicamento” en el término de un medicamento recetado de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos de la cobertura de Medicare por ley.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos recetados y cuáles son las normas a seguir cuando usted recibe sus medicamentos cubiertos. El capítulo 5 explica estas normas. Cuando utiliza la “Herramienta de beneficios en tiempo real” de nuestro plan para buscar cobertura de medicamentos ([www.medimpact.com](http://www.medimpact.com)), el costo que ve muestra una estimación de los costos que paga de su bolsillo. También puede obtener información proporcionada por la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).



**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

**Sección 1.1 Tipos de costos que puede pagar de su bolsillo por los medicamentos cubiertos**

Existen 3 tipos diferentes de costos que paga de su bolsillo para los medicamentos cubiertos de la Parte D que se le puede pedir 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 1.2 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 de 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 los medicamentos:
  - La Etapa del deducible
  - La Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como un miembro de otro plan de medicamentos de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos
- Cualquier pago realizado por sus medicamentos por la Ayuda adicional de Medicare, los planes de salud del empleador o sindicato, el Servicio de Salud para la Población Indígena, los Programas de Asistencia de Medicamentos para el SIDA, los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAP) y la mayoría de las organizaciones benéficas

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

**Paso a la etapa de cobertura en situaciones catastróficas:**

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

---

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

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

- Prima mensual del plan
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan
- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red de servicios que no cumplen con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red de servicios.
- Los medicamentos que no sean de la Parte D y vacunas, incluidos los medicamentos recetados cubiertos por las Parte A y B, y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos que realiza para los medicamentos que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare.
- 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 (VA).
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos recetados (por ejemplo, compensación laboral).
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos en virtud del Programa de descuentos para fabricantes

*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 al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

---

**Seguimiento del total de costos que paga de su bolsillo**

- La *Explicación de beneficios* (EOB) de la Parte D que recibe incluye el total actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando este monto llegue a \$2,100, la *EOB de la Parte*

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

D le informará que dejó la Etapa de cobertura inicial y pasó a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Consulte la Sección 3.1 para saber lo que usted puede hacer para asegurarse de que los registros que tengamos de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

---

**SECCIÓN 2    Etapas de pago de los medicamentos para miembros de VNS Health EasyCare**

---

Hay **3 etapas de pago de los medicamentos** en su cobertura de medicamentos en virtud de VNS Health EasyCare. El monto que paga por cada medicamento recetado depende de la etapa en que se encuentre en el momento que obtenga un medicamento recetado o un resurtido. En este capítulo se explican los detalles de cada etapa. Las etapas son:

- **Etapas 1: Etapa del deducible anual**
- **Etapas 2: Etapa de cobertura inicial**
- **Etapas 3: Etapa de cobertura en situaciones catastróficas**

---

**SECCIÓN 3    Su Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D explica en qué etapa de pago se encuentra**

---

Nuestro plan lleva un registro del costo de los medicamentos recetados y de los pagos que usted realiza cuando obtiene medicamentos recetados en la farmacia. De esta manera, podemos avisarle cuando pase de una etapa de pago de los medicamentos a la siguiente. Hacemos seguimiento de 2 tipos de costos:

- **Costos que paga de su bolsillo:** esto es lo que pagó usted. Incluye lo que pagó al recibir un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizados por un amigo o pariente, por la Ayuda Adicional de Medicare, planes de salud sindicales o del empleador, el Servicio de Salud para la Población Indígena, Programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, organizaciones benéficas, y la mayoría de los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAP).
- **Costo total de medicamentos:** es el total de los pagos realizados para sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Incluye lo que pagó el plan, lo que pagó usted y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

Si obtuvo uno o más medicamentos recetados a través de nuestro plan durante el mes anterior, le enviaremos una *Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D*. La *EOB de la Parte D* incluye lo siguiente:

- **Información para ese mes.** Este informe brinda detalles de pago sobre los medicamentos recetados que obtuvo durante el mes anterior. Muestra el total de costos de los medicamentos, lo que pagó el plan, lo que pagó usted y los que otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** 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.** Se muestra el precio total del medicamento e información sobre cambios de precio desde que se obtiene el primer medicamento para cada reclamación de medicamento recetado de la misma cantidad.
- **Medicamentos recetados alternativos de menor costo disponibles.** Brinda información sobre otros medicamentos disponibles con menor costo compartido para cada reclamación de medicamentos recetados, si corresponde.

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

Para hacer un seguimiento de los costos de sus medicamentos y de los pagos que efectúa por estos, utilizamos los registros que recibimos de las farmacias. 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 ayuda a garantizar que conozcamos los medicamentos recetados que usted obtiene y lo que paga.
- **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.

**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.

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

- Cada vez que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o 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 realicen 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, para los 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 para la Población India Estadounidense y 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 esté completa y sea correcta. Si considera que falta algo o tiene preguntas, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Asegúrese de guardar estos informes.

---

**SECCIÓN 4 La Etapa del deducible**

---

La Etapa del deducible es la primera etapa de pago de los medicamentos de su cobertura de medicamentos. El deducible no se aplica a los productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y para viajar. Pagará un deducible anual de \$500 para los medicamentos de los Niveles 2, 3, 4 y 5. **Debe pagar el costo total de sus medicamentos de los Niveles 2, 3, 4 y 5** hasta que alcance el monto del deducible de nuestro plan. Para todos los demás medicamentos, no tendrá que pagar ningún deducible. El **costo total** suele ser inferior al precio total normal del medicamento, ya que nuestro plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos en las farmacias de la red. El costo total no puede exceder el precio justo máximo más los cargos por el suministro de medicamentos con precios negociados bajo el Programa de negociación de precios de medicamentos de Medicare.

Una vez que pague \$500 por sus medicamentos de los Niveles 2, 3, 4 y 5, sale de la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

## **SECCIÓN 5 La Etapa de cobertura inicial**

---

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

#### **Nuestro plan tiene 6 niveles de costo compartido**

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

- Nivel 1: Medicamentos genéricos preferidos (Nivel más bajo)
- Nivel 2: Medicamentos genéricos
  - Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$20 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 3: Medicamentos de marca preferidos
  - Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 4: Medicamentos de marca no preferidos
  - Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 5: Nivel de especialidad (nivel más alto)
  - Usted paga lo que sea menor: 25% del coseguro o copago de \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 6: Medicamentos selectos

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

#### **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.

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

- Una farmacia que no está en la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos recetados obtenidos en farmacias fuera de la red de servicios solamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para averiguar cuándo cubriremos un medicamento recetado en una farmacia fuera de la red de servicios.
- La farmacia de pedidos por correo de nuestro 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 en [vnshealthplans.org/providers](https://vnshealthplans.org/providers).

**Sección 5.2 Costos de un suministro para un mes de un medicamento cubierto**

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

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

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.

**Sus costos por un suministro para un mes de un medicamento cubierto de la Parte D**

| <b>Nivel</b>                                                              | <b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red de servicios)</b><br>(suministro para hasta 30 días) | <b>Costo compartido para pedido por correo</b><br>(suministro para hasta 30 días) | <b>Costo compartido de atención a largo plazo (LTC)</b><br>(un suministro para 31 días como máximo) | <b>Costo compartido fuera de la red de servicios</b><br>(La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles).<br>(suministro para hasta 30 días) |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nivel 1 de costo compartido</b><br>(Medicamentos genéricos preferidos) | Copago de \$0                                                                                                 | N/A                                                                               | Copago de \$0                                                                                       | Copago de \$0                                                                                                                                                                                |

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

| <b>Nivel</b>                                                                 | <b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red de servicios)</b><br>(suministro para hasta 30 días) | <b>Costo compartido para pedido por correo</b><br>(suministro para hasta 30 días) | <b>Costo compartido de atención a largo plazo (LTC)</b><br>(un suministro para 31 días como máximo) | <b>Costo compartido fuera de la red de servicios</b><br>(La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles).<br>(suministro para hasta 30 días) |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nivel 2 de costo compartido</b><br>(Medicamentos genéricos)               | Copago de \$20                                                                                                | N/A                                                                               | Copago de \$20                                                                                      | Copago de \$20                                                                                                                                                                               |
| <b>Nivel 3 de costo compartido</b><br>(Medicamentos de marca preferidos)     | Copago de \$47                                                                                                | N/A                                                                               | Copago de \$47                                                                                      | Copago de \$47                                                                                                                                                                               |
| <b>Nivel 4 de costo compartido</b><br>(Medicamentos de marca no preferidos)  | Copago de \$100                                                                                               | N/A                                                                               | Copago de \$100                                                                                     | Copago de \$100                                                                                                                                                                              |
| <b>Nivel 5 de costo compartido</b><br>(Nivel de medicamentos especializados) | 27% del costo total                                                                                           | 27% del costo total                                                               | 27% del costo total                                                                                 | 27% del costo total                                                                                                                                                                          |
| <b>Nivel 6 de costo compartido</b><br>(Medicamentos selectos)                | Copago de \$0                                                                                                 | Copago de \$0                                                                     | Copago de \$0                                                                                       | Copago de \$0                                                                                                                                                                                |

No pagará más de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.



**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

Consulte la Sección 7 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos de las vacunas de la Parte D.

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

Por lo general, el monto que paga por un medicamento 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, si esto le ayudará a planificar mejor las fechas de repetición del surtido.

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 paga 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 Sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 100 días) de un medicamento cubierto de la Parte D**

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido). Un suministro a largo plazo es un suministro para hasta 100 días.

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 paga por los medicamentos de la Parte D****Sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 100 días) de un medicamento cubierto de la Parte D**

| <b>Nivel</b>                                                                 | <b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red de servicios)<br/>(Suministro para 100 días)</b> | <b>Costo compartido para pedido por correo<br/>(Suministro para 100 días)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nivel 1 de costo compartido</b><br>(Medicamentos genéricos preferidos)    | Copago de \$0                                                                                             | Copago de \$0                                                                 |
| <b>Nivel 2 de costo compartido</b><br>(Medicamentos genéricos)               | Copago de \$60                                                                                            | Copago de \$60                                                                |
| <b>Nivel 3 de costo compartido</b><br>(Medicamentos de marca preferidos)     | Copago de \$141                                                                                           | Copago de \$141                                                               |
| <b>Nivel 4 de costo compartido</b><br>(Medicamentos de marca no preferidos)  | Copago de \$300                                                                                           | Copago de \$300                                                               |
| <b>Nivel 5 de costo compartido</b><br>(Nivel de medicamentos especializados) | No hay disponible un suministro a largo plazo para medicamentos del Nivel 5.                              | No hay disponible un suministro a largo plazo para medicamentos del Nivel 5.  |
| <b>Nivel 6 de costo compartido</b><br>(Medicamentos selectos)                | Copago de \$0                                                                                             | Copago de \$0                                                                 |

No pagará más de \$70 por un suministro para hasta dos meses ni más de \$105 para hasta tres meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.

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

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

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. No todos los miembros alcanzarán el límite de gastos que paga de su bolsillo de \$2,100 en un año.

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

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

**SECCIÓN 6 La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas**

---

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

- Durante esta etapa de pago, no debe pagar nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D.

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

---

**Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas:** algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos de nuestro plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D sin costo para usted, incluso si no ha pagado su deducible. Vaya a la Lista de medicamentos de nuestro plan o llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener detalles de cobertura y costos compartidos sobre vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D incluye 2 partes:

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

Los costos de una vacuna de la Parte D dependen de 3 aspectos:

**1. Si una organización llamada el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) recomienda la vacuna para adultos.**

- La mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D son recomendadas por el ACIP y no tienen costo para usted.

**2. Dónde obtiene la vacuna.**

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

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

**3. Quién le administra la vacuna.**

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

Lo que paga en el momento de recibir la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias y la **etapa de pago de los medicamentos** en la que se encuentre.

- Cuando obtiene una vacuna, es posible que deba 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. Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, esto significa que se le reembolsará el costo total que pagó.
- Otras veces, cuando reciba una vacuna, solo paga su parte del costo según el beneficio de la Parte D. Usted no paga nada para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D.

A continuación, se incluyen 3 ejemplos de maneras en que puede obtener una vacuna de la Parte D.

*Situación 1:* Usted recibe la vacuna de la Parte D en la farmacia de la red. (Tener esta opción o no depende de dónde viva usted. Algunos estados no permiten que las farmacias administren ciertas vacunas).

- Usted no paga nada para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted paga a la farmacia su coseguro o copago por la vacuna en sí, que incluye el costo de administrarla.
- 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, es posible que tenga que pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo que el proveedor se la administre.
- Entonces, podrá pedirle a nuestro plan que le pague la parte que le corresponde del costo mediante los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier coseguro o copago por la vacuna (incluida la administración).

**Capítulo 6 Lo que paga por los medicamentos de la Parte D**

---

*Situación 3:* usted compra la vacuna de la Parte D en una farmacia de la red y luego la lleva al consultorio de su médico, donde se la administrarán.

- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, usted no paga nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted tiene que pagarle a la farmacia su coseguro o copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que tenga que pagar el costo total de 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.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier coseguro o copago por la administración de la vacuna.

# **CAPÍTULO 7:**

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

### **SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte de costo compartido por servicios o medicamentos cubiertos**

---

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento recetado, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, es posible que pague más de lo que esperaba según las reglas de cobertura de nuestro plan, o puede recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (le “reembolse”). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por 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.

También habrá veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o por más de su parte del costo compartido. Primero, intente resolver el problema de facturación con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que corresponde la cobertura, 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 sigue teniendo derecho a recibir tratamiento.

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

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

---

### 1. Si recibe atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan

Fuera del área de servicio, puede obtener 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,

- Usted solamente es responsable de pagar su parte del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Los proveedores de servicios de emergencia están legalmente obligados a proporcionar atención de emergencia.
- Si usted paga el monto total en el momento de recibir la atención, pídanos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya 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, se lo pagaremos directamente.
  - Si ya ha pagado más de lo que le corresponde pagar del costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos el monto de la parte que nos correspondía.

### 2. Si 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 a nuestro plan directamente y pedirle solo su parte del costo. Sin embargo, a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe los servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, denominados **facturación de saldos**. Esta protección (que nunca paga más que el monto de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red 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 realizado y pídanos reembolsarle la diferencia entre el monto que pagó y el que debe según nuestro plan.

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

---

### **3. Si tiene una inscripción retroactiva en nuestro plan**

A 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).

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. Debe enviarnos la documentación correspondiente, como los recibos y las facturas para gestionar el reembolso.

### **4. Si utiliza 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. En estos casos, debe 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 información sobre estas circunstancias, consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5. Es posible que no le reembolsemos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

### **5. Si paga el costo completo de un medicamento recetado porque no lleva consigo su tarjeta de miembro del plan**

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior al precio negociado del medicamento recetado.

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

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

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la Lista de medicamentos del plan o tener algún requisito o restricción que usted no conocía o que no cree que deba aplicarse a usted. Si decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.



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

---

- 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. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior al precio negociado del medicamento recetado.

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 se informa cómo presentar una apelación.

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

---

Puede pedirnos un reembolso mediante 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 (reclamos médicos) debe presentarnos el reclamo dentro de los 365 días o un año** a partir de la fecha en que recibió el servicio, el artículo o el medicamento. Envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo pagado a esta dirección:

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

**Para la Parte D (reclamos por medicamentos), debe presentarnos el reclamo dentro de los 3 años** a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento. 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

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

---

**SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si la aceptamos o no**

---

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 sobre la cobertura.

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

**Sección 3.1 Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en parte, 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.

# **CAPÍTULO 8:**

## **Sus derechos y responsabilidades**

### **SECCIÓN 1    Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales**

---

#### **Sección 1.1    Debemos proporcionarle información de manera tal que funcione para usted y sea coherente con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas además del inglés, en braille, letra grande u otros formatos alternativos, etc.)**

Nuestro plan debe garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de manera culturalmente competente y accesibles para todas las personas inscritas, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades de lectura limitadas, discapacidad auditiva o aquellos con diversos antecedentes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teléfono de teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos proporcionarle información en idiomas distintos del inglés, incluidos español y chino, braille, en letra grande u otros formatos alternativos sin costo si lo necesita. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que funcione para usted, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Nuestro plan debe garantizar que las mujeres inscritas tengan la opción de acceder de manera directa a especialistas en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de atención médica preventivos y de rutina.

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

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan en un formato accesible y apropiado para usted, para consultar a un especialista en salud de la mujer o para encontrar un especialista de la red, llame para presentar un reclamo ante su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), de 8 am a 8 pm, los 7 días de la semana (de octubre a marzo) y de 8 am a 8 pm, días laborables (de abril a septiembre). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o 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.)**

Nuestro plan debe garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de manera culturalmente competente y accesibles para todas las personas inscritas, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades de lectura limitadas, discapacidad auditiva o aquellos con diversos antecedentes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teléfono de teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos proporcionarle materiales en idiomas distintos del inglés, incluidos español y chino, braille, en letra grande u otros formatos alternativos sin costo si lo necesita. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que funcione para usted, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Nuestro plan debe garantizar que las mujeres inscritas tengan la opción de acceder de manera directa a especialistas en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de atención médica preventivos y de rutina.

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

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan en un formato accesible y apropiado para usted, para consultar a un especialista en salud de la mujer o para encontrar un especialista de la red, llame para presentar un reclamo ante su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), de 8 am a 8 pm, los 7 días de la semana (de octubre a marzo) y de 8 am a 8 pm, días laborables (de abril a septiembre). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

**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）**

我們的計劃必須確保所有臨床和非臨床服務皆以文化上恰當的方式提供，並可供所有註冊者獲取，包括有限英語水準、有限閱讀技能、無聽力能力、有多元文化和種族背景的人士。計劃如何滿足這些可及性要求的示例包括但不限於，提供翻譯服務、口譯服務、電傳打字機或 TTY（文字電話或電傳打字機電話）連線。

我們的計劃提供免費口譯服務，可以回答非英語會員的問題。我們也可以除英語外的其他語言（包括西班牙語和中文）、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材料。我們必須以方便您查閱且適合您的格式為您提供計劃福利的相關資訊。如需以適合您的方式獲取資訊，請致電您的護理團隊，電話：1-866-783-1444（TTY 使用者請撥打 711）。

我們的計劃必須為女性註冊者提供直接使用網絡內的女性健康專科醫生獲得女性常規和預防性健康護理服務的選擇。

如果我們計劃網絡內的專科醫療服務提供者不可用，則計劃有責任尋找網絡外的專科提供者，為您提供必要的護理。在這種情況下，您僅需支付網絡內分攤費用。若您發現我們的計劃網絡內沒有能為您提供所需服務的專科醫生，請致電計劃，瞭解在何處可以僅支付網絡內分攤費用獲得此服務。

如果您無法從我們的計劃獲得方便您查閱且適合您的計劃資訊格式、看女性健康專科醫生或尋找網絡專科醫生，請撥打 1-866-783-1444（TTY 使用者請撥打 711）向您的護理團隊提出申訴，服務時間為每週 7 天，早上 8 點至晚上 8 點（10 月至 3 月）；工作日，早上 8 點至晚上 8 點（4 月至 9 月）。您亦可撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 向紅藍卡 (Medicare) 提交投訴，或者直接向民權辦公室提出投訴，電話：1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)。

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

**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 del plan que brinde y coordine los servicios cubiertos. No requerimos que obtenga remisiones.

Tiene derecho a acceder a citas y servicios cubiertos con los proveedores de la red de nuestro plan *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicha atención. También tiene derecho a obtener sus medicamentos recetados o a reabastecerlos en cualquiera de las farmacias de nuestra red de servicios, sin demoras prolongadas.

Si cree que no está recibiendo atención médica o medicamentos de la Parte D dentro de plazos razonables, el Capítulo 9 indica 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.

- 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. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina *Notice of Privacy Practice* (Aviso sobre prácticas de privacidad), en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de su 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 por las circunstancias indicadas a continuación, si nuestra intención es proporcionarle su información de salud a otra persona que no le brinda atención ni paga por ella, *tenemos la obligación de pedirle su autorización por escrito a usted o a alguien a quien usted le haya dado el poder legal de tomar decisiones por usted 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.

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

- Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, tenemos la obligación de brindar información sobre su salud a Medicare, incluida la información sobre sus medicamentos 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 se ha compartido con otros**

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

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información personal de salud, llame al Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Sección 1.4 Debemos brindarle información acerca del plan, la red de proveedores y sus servicios cubiertos**

Como miembro de VNS Health EasyCare, 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 al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711):

- **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 informan sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por lo que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9, se informa cómo solicitar una explicación por

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

escrito de por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura tiene algún tipo de restricción. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, también denominada una apelación.

**Sección 1.5 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:

- **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 de 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. 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 no está en condiciones de tomar sus propias decisiones médicas.**

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre su atención médica por sí solas a causa de algún accidente o enfermedad grave. Tiene derecho a decir lo que desea que suceda si está en esa situación. Esto significa que, *si así lo desea*, puede hacer lo siguiente:



**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

- Llenar un formulario por escrito para otorgarle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** en caso de que alguna vez no tenga la capacidad de tomar decisiones por sí mismo.
- **Darles a sus médicos instrucciones por escrito** acerca de cómo desea que manejen su atención médica en caso de que no tenga la capacidad para tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación para estos casos se denominan **directivas anticipadas**. Los documentos como el **testamento en vida** y el **poder de representación para la atención médica** son ejemplos de directivas anticipadas.

**Cómo establecer una directiva anticipada para dar instrucciones:**

- **Obtener el formulario.** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado, un 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.
- **Completar y firmar el formulario.** No importa de dónde obtenga este formulario, es un documento legal. Considere pedir la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Entregue copias del formulario a las personas adecuadas.** Entrégueles una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario para que tome 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.**

- En el hospital le preguntarán si ha firmado un formulario de directivas 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.

**Establecer una directiva anticipada es su elección** (incluso firmar una estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarle por haber firmado o no directivas anticipadas.

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

**Si no se siguen sus instrucciones**

Si ha firmado directivas anticipadas y considera que un médico o el hospital no han seguido las instrucciones consignadas en ese documento, puede presentar una queja ante los siguientes:

Medicaid de Nueva York  
Office of the Commissioner  
Empire State Plaza Corning Tower  
Albany, NY 11237  
1-800-541-2831.

**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 explica lo que 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      Si cree que está recibiendo un trato injusto o que no se están respetando sus derechos**

Si siente que no se le ha tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

Si siente que ha recibido un trato injusto o que sus derechos no han sido respetados, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que está enfrentando en los siguientes lugares:

- **Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame a su Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) local al 1-800-701-0501 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)**

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

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

Obtenga más información sobre sus derechos en los siguientes lugares:

- **Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame a su Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) local al 1-800-701-0501 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Comuníquese con Medicare.**
  - Visite [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov) para leer la publicación *Medicare Rights & Protections (Derechos y Protecciones de Medicare)*. (Disponible en: [www.Medicare.gov/publications/11534-medicare-rights-and-protections.pdf](http://www.Medicare.gov/publications/11534-medicare-rights-and-protections.pdf))
  - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

---

**SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan**

---

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Consulte esta *Evidencia de Cobertura* para conocer lo que está cubierto y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 dan detalles sobre los servicios médicos.
  - Los Capítulos 5 y 6 dan detalles sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D.
- **Si, además de nuestro plan, tiene otra cobertura de salud o de medicamentos, debe comunicárnoslo.** En el Capítulo 1 se informa sobre 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 cada vez que reciba atención médica o medicamentos 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, infórmele 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.

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

- Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, vitaminas y 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 pagar las primas de nuestro plan.
  - Debe seguir pagando una prima por su Parte B de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.
  - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan, debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
  - Si tiene que pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura de medicamentos.
  - Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe pagar este monto extra directamente al gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Si se muda *dentro* del área de servicio de nuestro plan, debemos estar al tanto de esto** para mantener actualizado su registro de miembro y para saber cómo podemos comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro del plan.**
- **Si se muda, comuníquese al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).**

# **CAPÍTULO 9:**

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

### **SECCIÓN 1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una inquietud**

---

Este capítulo explica 2 tipos de procesos para el manejo de problemas e inquietudes:

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

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

La información de este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto que debe utilizar y qué hacer.

#### **Sección 1.1 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. Para facilitar las cosas, este capítulo utiliza palabras más familiares en lugar de algunos términos legales.

Sin embargo, a veces es importante conocer los términos legales correctos. Para ayudarle a saber qué términos utilizar para obtener la ayuda o información correcta, incluimos estos términos legales cuando damos detalles para el manejo de situaciones específicas.

### **SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada**

---

Siempre estamos a su disposición para ayudarle. Incluso si tiene una queja sobre nuestro trato hacia usted, tenemos la obligación de respetar su derecho a quejarse. Siempre debe llamar a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)

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

---

para recibir ayuda. En algunas situaciones es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudar son las siguientes:

**Programa estatal de asistencia sobre 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 ayudarle a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, pueden responder sus preguntas, darle más información y orientación sobre lo que debe hacer.

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos. Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP) 1-800-701-0501 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Medicare**

También puede comunicarse con Medicare para recibir ayuda:

- Llamar 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.
- Visite [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov).

---

**SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema**

---

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

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

**Sí.**

Consulte la **Sección 4, Guía para decisiones de cobertura y apelaciones.**

**No.**

Consulte la **Sección 10, Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes**

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

---

---

### Decisiones de cobertura y apelaciones

---

#### SECCIÓN 4 Guía sobre las decisiones de cobertura y las apelaciones

---

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B, incluidos los pagos). A los fines de simplificar las cosas, generalmente nos referimos a los artículos médicos, servicios médicos y medicamentos de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted utiliza la decisión de cobertura y el proceso de apelaciones para cuestiones tales como si algo está cubierto o no y la forma en que está cubierto.

##### Solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Si usted quiere saber si vamos a cubrir una atención médica antes de recibirla, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y la cobertura o sobre el monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan le deriva a un especialista médico que no pertenece a la red, esta derivación se considera una decisión favorable de cobertura, a menos que usted o su médico de la red puedan demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista, o la *Evidencia de cobertura* aclare que el servicio al cual fue derivado nunca está cubierto bajo ninguna condición. Usted o su médico también puede contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o nos negamos a brindarle la atención médica que usted cree que necesita.

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 una decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y lo que tenemos que pagar nosotros. En algunos casos, podríamos decidir que la atención médica no está cubierta o que ya no la cubre 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, ya sea antes o después de que se reciba un beneficio, y usted no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de

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

---

pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. En determinadas circunstancias, puede solicitar una **apelación rápida** o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión original.

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

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 para atención médica, su apelación se enviará automáticamente a una apelación de Nivel 2; una organización de revisión independiente que no esté conectada con nosotros se encargará de revisar dicha apelación.

- No es necesario que haga nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de atención médica al Nivel 2 si no estamos totalmente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte la **Sección 5.4** para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 para la atención médica.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan más adelante en la Sección 6.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

### Sección 4.1 Obtenga ayuda para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

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

- **Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**



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

---

- Puede **obtener ayuda gratuita de** su Programa estatal de asistencia sobre 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 a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario de *Designación de un representante*. (El formulario también está disponible en [www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf)).
  - Para la atención médica o los medicamentos de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
  - Para los medicamentos 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 el profesional que receta pueden solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien intervenga en su nombre.** Usted 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 a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario de *Designación de un representante*. (El formulario también está disponible en [www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://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.
  - Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos completar nuestra revisión hasta recibirla. Si no recibimos el formulario antes del plazo establecido para tomar una decisión sobre su apelación, se rechazará su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se le explicará 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. Existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted cumple con los requisitos.

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

---

Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

### Sección 4.2 Normas y plazos para diferentes situaciones

Existen 4 situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene normas y plazos diferentes. Damos los detalles para cada una de estas situaciones:

- **Sección 5:** Atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Medicamentos de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7:** Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios:* atención médica a domicilio, en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF]).

Si no está seguro de qué información se aplica a usted, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede obtener ayuda o información de su Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP).

## SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

---

### Sección 5.1 Qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su atención

Sus beneficios para la atención médica se describen en el Capítulo 4 de la Tabla de beneficios médicos. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de un medicamento de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos de la Parte B de las normas para los servicios y artículos médicos.

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

---

Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes 5 situaciones:

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que el plan cubre dicha atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2**
2. Nuestro plan no 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 5.2**
3. Recibió atención médica que cree que nuestro plan debería cubrir, pero dijimos que no pagaríamos por esta atención. **Presente una apelación. Sección 5.3**
4. Recibió atención médica y pagó por ella, y cree que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo (y que estaba aprobada) se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3**

**Nota: Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un CORF, consulte las Secciones 7 y 8. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.**

### Sección 5.2 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 de cobertura rápida se denomina **decisión acelerada**.

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

**Por lo general, se toma una decisión de cobertura estándar dentro de los 7 días calendario cuando el artículo o servicio médico está sujeto a nuestras normas de autorización previa, 14 días calendario para todos los demás artículos y servicios médicos o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida se toma, generalmente, en un plazo de 72 horas para servicios médicos o en un**

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

---

**plazo de 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir dos requisitos:**

- Usted *solo puede solicitar* cobertura para artículos o servicios médicos (no puede realizar solicitudes de pago por artículos o servicios que ya recibió).
- Podrá solicitar una decisión rápida de cobertura *solo* si la vía de plazos estándares podría poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad para recuperar la función.

**Si su médico nos dice que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, automáticamente aceptaremos proporcionarle una decisión rápida de cobertura.**

**Si nos pide una decisión rápida de cobertura por su cuenta, 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 indicará lo siguiente:

- Que usaremos los plazos estándares.
- Que si su médico le pide 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.

**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 7 días calendario después de que recibamos su solicitud de un artículo o servicio médico que esté sujeto a nuestras normas de autorización previa. Si el artículo o servicio médico solicitado no está sujeto a nuestras normas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si solicita un medicamento de**

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

---

**la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de haber recibido su solicitud.**

- **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 para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. Si solicita un medicamento de la Parte B, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.
- Si considera que *no deberíamos* tomar 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 10 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 solicita un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento de la Parte B, le responderemos en un plazo de 24 horas.**

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. Si solicita un medicamento de la Parte B, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.
- Si considera que *no deberíamos* tomar días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. (Consulte la Sección 10 para obtener información sobre quejas). 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.

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

---

### Sección 5.3 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.

**Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de los 30 días calendario o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida se presenta, generalmente, en un plazo de 72 horas.**

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención médica, 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.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura, los que figuran en la Sección 5.2.

#### Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** 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 65 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.

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

---

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

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario y es posible que nos comuniquemos 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.
  - 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 de la Parte B.
  - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelaciones de Nivel 2.
- **Si aceptamos su solicitud de manera total o parcial**, 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 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 de la Parte B que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si su estado de 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. Si solicita un medicamento de la Parte B, no podemos tomarnos un tiempo adicional para tomar la decisión.
- Si considera que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre 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 de la Parte B.
- **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 5.4 El proceso de apelación de Nivel 2

#### Término legal:

El nombre formal de 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 conectada 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 **archivo de caso**. **Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso**. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por las copias y por enviarle esta información.



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

---

- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

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

- Para la apelación rápida, la organización de revisión independiente 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 de la Parte B.

### ***Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2.***

- Para la apelación estándar, si solicita un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente 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 independiente 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 de la Parte B.

### **Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.**

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de una solicitud de un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de atención médica en un plazo de **72 horas** o proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándar**. Para **las solicitudes aceleradas**, tenemos

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

---

**72 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

- **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 en un plazo de **72 horas** después de recibir la decisión de parte de la organización de revisión independiente para **solicitudes estándar**. Para **las solicitudes aceleradas**, tenemos **24 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de parte de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de atención médica no debe ser aprobada. (Esto se **denomina confirmar la decisión o rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta en la que:
  - Explicará su decisión.
  - Le notificará sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para la atención médica alcanza 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 5 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 explica los procesos de apelaciones de Nivel 3, 4 y 5.

### Sección 5.5 Si nos pide que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por concepto de atención médica

En el Capítulo 7, se describe cuándo es posible que deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que recibió de un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

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

---

### 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 está cubierta. También comprobaremos si ha seguido las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica está cubierta y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo, por lo general en el plazo de 30 días calendario, pero a más tardar 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si no ha pagado por la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** Si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informaremos que no pagaremos por la atención médica y las razones.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

**Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3.** Para las apelaciones relativas al reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibida su apelación. Si nos pide que le reembolsemos la atención médica que ya recibió y pagó, 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 de en un plazo de 60 días calendario.

## SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

---

### Sección 6.1 Qué debe hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea 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.

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

---

(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 los cubramos.
- Si la farmacia le dice que su receta no puede surtirse 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.

### 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 **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:

- Solicitar cobertura de un medicamento de la Parte D que no figura en la Lista de medicamentos de nuestro plan. **Pida una excepción. Sección 6.2**
- Pedir que no apliquemos una restricción a la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener, autorización previa o el requisito de probar primero con otro medicamento). **Pida una excepción. Sección 6.2**
- Pedirnos pagar un monto de costo compartido menor por un medicamento cubierto a un nivel de costo compartido más alto **Pida una excepción. Sección 6.2**
- Pedir la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar por un medicamento recetado que ya compró. **Solicítenos un reembolso. Sección 6.4**

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

---

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 6.2 Pedir una excepción

#### Términos legales:

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos es una **excepción al formulario**.

Pedir la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento se denomina **excepción al formulario**.

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto se denomina **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto de la forma que a usted le gustaría que estuviese cubierto, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son tres ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden pedirnos que hagamos:

- 1. Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el monto del costo compartido que se aplica a los medicamentos del Nivel 5, medicamentos especializados. 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 que figuran en nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede solicitarnos una excepción en el monto de costo compartido que le pediremos que pague por el medicamento.
- 3. Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido inferior.** Todos los medicamentos de nuestra Lista de medicamentos se encuentran en uno de los

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

---

6 niveles de costo compartido. En general, cuanto más bajo sea el nivel de costo compartido, menor el monto que le corresponda pagar del costo del medicamento.

- Si nuestra Lista de medicamentos contiene medicamentos alternativos para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costo compartido menor que su medicamento, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos.
- No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido para ningún medicamento del Nivel 5 (medicamentos especializados).
- Si aprobamos su solicitud de una excepción de nivel y hay más de un nivel más bajo de costo compartido con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente paga el monto más bajo.

### Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones

#### Su médico debe explicarnos las razones médicas

Su médico u otra persona autorizada a dar recetas deben darnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o de la persona autorizada a dar recetas cuando pida la excepción.

Generalmente, la Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una 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. Si nos solicita una excepción de nivel, generalmente *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, a menos que todos los medicamentos alternativos en los niveles de costo compartido inferiores no funcionen igual de bien para usted o es probable que provoquen una reacción adversa u otro daño.

#### Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año 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 solicitar otra revisión mediante la presentación de una apelación.

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

---

### Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, lo que incluye una excepción

#### **Término legal:**

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

#### **Paso 1: Decida si necesita una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.**

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman en un plazo de **72 horas** después de recibida la declaración de su médico. Las **decisiones de cobertura rápidas** se toman en un plazo de **24 horas** después de recibida la declaración de su médico.

***Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una decisión de cobertura rápida. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir dos requisitos:***

- Debe estar pidiendo un medicamento que aún no recibió. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida para que se le reembolse por un medicamento que ya compró).
- Si los plazos estándares pudieran 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 de cobertura rápida, le otorgaremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.**
- **Si nos pide una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión rápida de cobertura, le enviaremos una carta en la que se indicará lo siguiente:
  - Que usaremos los plazos estándares.
  - Que si su médico o la persona autorizada a dar recetas piden una decisión de cobertura rápida, le otorgaremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.
  - Hay formas para presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de otorgarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Responderemos su queja en un plazo de 24 horas después de la recepción.

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

---

### Paso 2: Solicite una decisión estándar de cobertura o una decisión de cobertura rápida.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. 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*, el cual está disponible en nuestro sitio web [vnshealthplans.org/total-rx-forms](https://vnshealthplans.org/total-rx-forms). En el Capítulo 2 se incluye la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que muestre qué reclamación denegada se está apelando.

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. La Sección 4 le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- **Si solicita que se haga una excepción, proporcione la declaración de respaldo,** donde se explican los motivos médicos para solicitar 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 de cobertura rápida***

- 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 obtener 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 su solicitud de manera total o parcial,** debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.



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

---

- **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.
  - 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 de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró***

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de obtener 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 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.

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

---

### 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 de medicamentos que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

### Sección 6.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

#### Términos legales:

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

Una apelación rápida también se denomina **redeterminación acelerada**.

### Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

**Una apelación estándar se presenta, generalmente, en un plazo de 7 días calendario.**

**Una apelación rápida se presenta, generalmente, en un plazo de 72 horas. Si su salud lo requiere, solicite una apelación rápida.**

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 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 apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al (1-888-672-7205).** 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 redeterminación modelo de CMS*, el cual está disponible en nuestro sitio web [vnshealthplans.org/total-rx-forms](https://vnshealthplans.org/total-rx-forms). Incluya su nombre, información de contacto e información sobre su reclamo para ayudarnos a procesar 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 65 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 su solicitud de manera total o parcial**, 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 para un medicamento que aún no recibió*

- 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 una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero a más tardar **7 días calendario** después de recibida 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 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 obtener 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.

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

---

### Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2

#### Término legal:

El nombre formal de 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 independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito.
- Sin embargo, si no completamos nuestra revisión 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.
- Enviaremos la información sobre su apelación a la organización de revisión independiente. A esta información se la denomina su **archivo de caso. Tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.** Estamos autorizados a cobrarle un cargo por las copias y por enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.

**Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

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

---

### ***Plazos para una apelación rápida***

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización de revisión acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

### ***Plazos para una apelación estándar***

- Para las apelaciones estándares, la organización de revisión independiente 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 independiente 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 apelaciones rápidas:***

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura de medicamentos que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.

#### ***Para apelaciones estándar:***

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos **brindar la cobertura de medicamentos** que aprobó la organización de revisión independiente **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 independiente rechaza su apelación?

Si esta organización dice que no a parte o a 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 en la que:

- Explicará su decisión.
- Le notificará sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos alcanza un cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura de 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 5 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. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

## SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto

---

Cuando se lo ingresa en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. 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.

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

---

- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

### Sección 7.1 Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos

En un plazo de 2 días calendario 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), pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

#### 1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga. Le dice lo siguiente:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión del alta hospitalaria si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una forma legal y formal de pedir un retraso en la fecha del alta para que cubramos su atención hospitalaria durante un tiempo más largo.

#### 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 da la fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con una fecha de alta.

#### 3. Guarde la copia del aviso para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de dos días calendario antes de la fecha de su alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.



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

---

- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en línea en [www.CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im](http://www.CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im).

### Sección 7.2      **Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital**

Para solicitarnos que cubramos servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados durante un tiempo más prolongado, use el proceso de apelaciones para realizar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) de su estado para obtener ayuda personalizada. Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP) 1-800-701-0501 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

**Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación.** Compruebe 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.

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

---

### **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 pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
  - **Si no cumple con este plazo, comuníquese con nosotros**. Si decide quedarse en el hospital después de la fecha 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.
- 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, le daremos un **aviso detallado del alta**. Este aviso le da la fecha prevista del alta y explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.
- Puede obtener una muestra del **aviso detallado del alta** llamando a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (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/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im](http://www.CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im).

### **Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

- Los profesionales de 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 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 nuestra parte que le dé la fecha prevista del alta. Este aviso también explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba 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*, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

### ***¿Qué sucede si la rechazan?***

- Si la organización de revisión la *rechaza*, 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 independiente *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para la mejora de la calidad le brinde su respuesta a la apelación.

**Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.**

- Si la Organización para la mejora de la calidad *rechaza* su apelación y usted permanece en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al *Nivel 2* del proceso de apelaciones.

## **Sección 7.3      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 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 la hospitalización 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)**

---

### **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 independiente la acepta:***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha de rechazo de su primera apelación por parte de la Organización para la mejora de la calidad. **Debemos seguir brindándole cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados 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.

#### ***Si la organización de revisión la rechaza:***

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1. Esto se llama confirmar la decisión.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

### **Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.**

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (por un total de 5 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.

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

---

- Un juez administrativo o un abogado mediador gestiona la apelación de Nivel 3. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

### SECCIÓN 8    **Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto**

---

Cuando está recibiendo servicios cubiertos de **atención médica a domicilio, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación completa para pacientes externos)**, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención, siempre y cuando la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar la parte que nos corresponde del costo de su atención.*

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

#### Sección 8.1    **Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura**

##### **Término legal:**

**Aviso de no cobertura de Medicare.** Le dice cómo puede solicitar una **apelación 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. Usted recibe un aviso por escrito** al menos dos días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. En el aviso, le informamos lo siguiente:
  - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.
  - Cómo solicitar una apelación de vía rápida para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período más largo.
- 2. A usted o a alguien que actúe en su nombre se le pedirá que firme el aviso escrito para demostrar que lo recibió.** La firma del aviso *solo* indica que recibió la información sobre cuándo finalizará la cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión de nuestro plan de suspender la atención.

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

---

### Sección 8.2      **Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo**

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguros de salud (SHIP) de su estado para obtener ayuda personalizada. Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP) 1-800-701-0501 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). La información de contacto del SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

**Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad 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.

**Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y solicite una *apelación de vía rápida*. Debe actuar rápidamente.**

***¿Cómo puede ponerse en contacto con esta organización?***

- El aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*) le indica cómo comunicarse 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:***

- Debe comunicarse con la organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigencia** del *Aviso de la no cobertura de Medicare*.
- Si se vence el plazo y desea presentar una apelación, aún tiene derechos de apelación. Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad a través de la información de contacto que figura en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El

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

---

nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado también se pueden encontrar en el Capítulo 2.

**Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

### **Término legal:**

**Explicación detallada de no cobertura.** Aviso que da 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 lo desea.
- La organización de revisión independiente también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le ha dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informan sobre su apelación, y usted recibirá la *Explicación detallada de no cobertura* de parte de nosotros, donde le explicaremos en detalle nuestras razones para cancelar 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 la *rechazan*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos.**

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

---

- Si decide seguir recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un CORF *después* de la fecha en la que finaliza su cobertura, **deberá pagar el costo total** de esta atención usted mismo.

### 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 8.3      Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que 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, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un CORF *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría 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 calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura.

### 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 de apelación, sobre su apelación y le informarán su decisión.

### ¿Qué sucede si la organización de revisión independiente 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.



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

---

**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.

### *¿Qué sucede si la organización de revisión independiente 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 5 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. La Sección 9 explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

## **SECCIÓN 9    Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5**

---

### **Sección 9.1    Niveles 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 que los primeros dos niveles. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

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

---

### 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 puede no concluir*.** A diferencia de una decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, pasará a una apelación de Nivel 4.
  - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o brindarle la atención médica dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de 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 la atención médica en cuestión.
- **Si el juez administrativo o el abogado mediador rechazan su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o puede no concluir*.**
  - 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.

### Apelación de Nivel 4

El **Consejo de apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.

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

---

- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar 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 decidirá si *acepta* o *rechaza* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del Tribunal federal de distrito.

### Sección 9.2 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 que los primeros dos niveles. 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 de medicamentos** que fue aprobada por el juez administrativo o abogado mediador dentro de las **72 horas (24 horas para**

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

---

**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 recibirá se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

### Apelación de Nivel 4

El **Consejo de apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura de medicamentos** que aprobó el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago 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, el aviso que reciba 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 decidirá si *acepta o rechaza* 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)

### Presentación de quejas

## SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes

### Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas *solo* se aplica a determinados tipos de problemas. Esto incluye problemas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

| Queja                                                                           | Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad de su atención médica</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está insatisfecho con la calidad de atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Respeto de su privacidad</b>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Alguien no respetó el derecho a su privacidad o compartió información confidencial?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Falta de respeto, mal servicio al cliente u otro comportamiento negativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Ha sido alguien descortés o le ha faltado el respeto?</li> <li>¿Está insatisfecho con su equipo de atención?</li> <li>¿Siente que lo están alentando a dejar nuestro plan?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tiempos de espera</b>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está teniendo problemas para conseguir una cita, o tiene que esperar demasiado para conseguirla?</li> <li>¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de atención médica? ¿O por el Equipo de atención u otro personal de nuestro plan? <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Limpieza</b>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio de un médico?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Información que obtiene de nosotros</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿No le hemos dado un aviso obligatorio?</li> <li>¿Nuestro documento por escrito es difícil de comprender?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

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

| Queja                                                                                                                                                                    | Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oportunidad</b><br>(Estos tipos de quejas se relacionan con lo <i>oportuno</i> de las medidas que tomemos respecto de las decisiones de cobertura y las apelaciones). | Si nos 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos ha pedido una <i>decisión rápida de cobertura</i> o una <i>apelación rápida</i> y rechazamos su solicitud; puede presentar una queja.</li> <li>Cree que no estamos cumpliendo los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja.</li> <li>Si usted cree que no estamos cumpliendo con los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos artículos o servicios médicos o medicamentos que fueron aprobados, puede presentar una queja.</li> <li>Cree que no hemos cumplido los plazos obligatorios para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.</li> </ul> |

### Sección 10.2 Cómo presentar una queja

#### Términos legales:

Una **queja** también se denomina **reclamo**.

**Presentar una queja** también se denomina **interponer un reclamo**.

**Usar el proceso para quejas** se denomina **usar el proceso para interponer un reclamo**.

Una **queja rápida** se denomina un **reclamo acelerado**.

**Paso 1: Póngase en contacto con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.**

- Llamar a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) suele ser el primer paso.** Si hay algo que necesite hacer, su Equipo de atención se lo indicará.

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

---

- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- VNS Health EasyCare investiga todas las quejas para comprender y corregir los problemas que usted identifica.
  - Debemos informarle de nuestra decisión sobre su reclamo con la rapidez que requiera su estado de salud, pero sin que transcurran más de 30 días desde la recepción de su queja.
  - **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
  - 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. **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.

- **Si es posible, le responderemos 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.
- **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 una parte de la queja o si no nos hacemos responsables del problema del que se está quejando, detallaremos nuestras razones en la respuesta que le enviemos.

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

---

**Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad**

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, tiene 2 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 10.4 También puede informarle a Medicare acerca de su queja**

Puede presentar una queja sobre VNS Health EasyCare directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese a [www.Medicare.gov/my/medicare-complaint](http://www.Medicare.gov/my/medicare-complaint). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.



# CAPÍTULO 10:

## Cancelación de la membresía en nuestro plan

### SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan

---

Cancelar su membresía en VNS Health EasyCare puede ser **voluntario** (su elección) o **involuntario** (no es usted quien lo decide):

- Podría dejar nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre la cancelación de su membresía de manera voluntaria.
- También hay situaciones limitadas en las que se nos exige que cancelemos 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?

---

#### Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción abierta** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y de medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- El **Período de inscripción abierta** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
  - Original Medicare *con* un plan independiente de medicamentos de Medicare.
  - Original Medicare *sin* un plan independiente de medicamentos de Medicare.

**Capítulo 10 Cancelación de la membresía en nuestro plan**

---

- Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

**Nota:** Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos 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 si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía finalizará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan, el 1 de enero.

**Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**

Puede hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** de cada año.

- **El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** es desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo y para los nuevos beneficiarios de Medicare que están inscritos en un plan MA, desde el mes en que tienen derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes de adquirido el derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**, puede realizar lo siguiente:
  - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
  - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si cambia a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos de Medicare en ese mismo 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 de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

**Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial**

En ciertas situaciones, los miembros de VNS Health EasyCare pueden ser elegibles 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 comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov).

- Por lo general, cuando se muda.
- Si tiene el programa New York State Medicaid.
- Si es elegible para recibir Ayuda adicional para pagar su cobertura de medicamentos de Medicare.
- Si violamos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de convalecencia o un hospital de atención a largo plazo (LTC).
- Si está inscrito en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (PACE).

**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.

**Los períodos de inscripción varían** según cada caso.

**Para saber si es elegible para un Período de inscripción especial**, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). 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 de medicamentos recetados de Medicare. Puede elegir lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura de medicamentos.
- Original Medicare *con* un plan independiente de medicamentos de Medicare.
- Original Medicare *sin* un plan independiente de medicamentos de Medicare.

**Nota:** Si cancela su inscripción en la cobertura de medicamentos 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.

- **Su membresía se cancelará normalmente** el primer día del mes después de que recibamos su solicitud para cambiar de plan.
- **Si recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de cobertura de sus medicamentos:** Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

## **Sección 2.4      Obtenga más información sobre cuándo puede finalizar su membresía**

Si tiene preguntas sobre la cancelación de su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- Puede encontrar la información en el manual ***Medicare & You (Medicare y usted)* 2026**.
- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

## **SECCIÓN 3      Cómo cancelar su membresía en nuestro plan**

---

La siguiente tabla explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

| <b>Para cambiar de nuestro plan a:</b>                                          | <b>Esto es lo que debe hacer:</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Otro plan de salud de Medicare.</b>                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare.</li><li>• Su inscripción en VNS Health EasyCare se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan.</li></ul>                        |
| <b>Original Medicare con un plan independiente de medicamentos de Medicare.</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos de Medicare.</li><li>• Su inscripción en VNS Health EasyCare se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan de medicamentos.</li></ul> |

| Para cambiar de nuestro plan a:                                                        | Esto es lo que debe hacer:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Original Medicare <i>sin</i> un plan independiente de medicamentos de Medicare.</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción.</b> Llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si necesita más información sobre cómo hacerlo.</li><li>• También puede llamar a <b>Medicare</b> al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y pida que cancelen la inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</li><li>• Su inscripción en VNS Health EasyCare se cancelará cuando comience su cobertura en Original Medicare.</li></ul> |

---

#### **SECCIÓN 4    Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus medicamentos y sus artículos y servicios médicos a través de nuestro plan**

---

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus servicios médicos, artículos y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Siga usando nuestros proveedores de la red de servicios para recibir atención médica.**
- **Siga usando nuestras farmacias de la red o pedidos por correo para surtir sus medicamentos recetados.**
- **Si está hospitalizado el día en 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 debe cancelar la membresía de nuestro plan en determinadas situaciones**

---

**VNS Health EasyCare debe cancelar su membresía en nuestro plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:**

- Si ya no tiene las Partes A y B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.

**Capítulo 10 Cancelación de la membresía en nuestro plan**

---

- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.
  - Si se muda o realiza un viaje largo, llame al Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) 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 de 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 cancelamos 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 y usted perderá la cobertura de medicamentos.

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

VNS Health EasyCare no puede 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 deje nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

## **Sección 5.2      Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan**

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. 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, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicios. 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 Salud a Bajo Precio, 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 [www.HHS.gov/ocr/index.html](http://www.HHS.gov/ocr/index.html).

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llame al Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, el equipo de atención puede ayudarle.



### **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

**VNS Health EasyCare (HMO)** cumple con las leyes federales de derechos civiles.

**VNS Health EasyCare** no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (según se define en 45 CFR § 92.101(a)(2)).

**VNS Health EasyCare** ofrece lo siguiente:

- Recursos y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse con nosotros, tales como:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos para personas cuyo idioma materno no sea el inglés, tales como los siguientes:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a **VNS Health EasyCare** al 1-866-783-1444. Para obtener los servicios de TTY/TDD, llame al 711.

Si cree que **VNS Health EasyCare** no le ha brindado estos servicios o lo ha tratado de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante Estelle Masiello, Directora de Asuntos Regulatorios y Oficial Adjunta de Privacidad de las siguientes maneras:

- Correo: VNS Health  
Health Plan Compliance  
220 East 42nd Street, New York, NY 10017
- Teléfono: 1-888-634-1558 (para servicios de TTY/TDD, llame al 711)
- Fax: 1-646-459-7729
- En persona: 220 East 42nd Street, New York, NY 10017  
Llame al número que figura arriba para programar una cita.
- Correo electrónico: [CivilRightsCoordinator@vnshealth.org](mailto:CivilRightsCoordinator@vnshealth.org)

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de las siguientes maneras:

**Capítulo 11 Avisos legales**

---

- En línea: Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- Correo: U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Teléfono: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

Este aviso está disponible en el sitio web de VNS Health EasyCare: [vnshealthplans.org](http://vnshealthplans.org).

**Capítulo 11 Avisos legales****ASISTENCIA LINGÜÍSTICA**

|                                                                                                                                                          |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 1-866-783-1444 (TTY: 711).                            | English       |
| ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                     | Spanish       |
| 请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 1-866-783-1444 (TTY: 711)。                                                                                                  | Chinese       |
| ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم 1-866-783-1444 ((TTY: 711                                                | Arabic        |
| 주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-783-1444 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.                                                                          | Korean        |
| ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                  | Russian       |
| ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 1-866-783-1444 (TTY: 711).                           | Italian       |
| ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 1-866-783-1444 (TTY : 711). | French        |
| ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                       | French Creole |
| אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. רופט 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                          | Yiddish       |
| UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                                 | Polish        |
| ATENSYON: Available ang mga serbisyong tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 1-866-783-1444 (TTY: 711).                               | Tagalog       |
| মনোযোগ নামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং অন্যান্য সাহায্য আপনার জন্য উপলব্ধ। 1-866-783-1444 (TTY: 711)-এ ফোন করুন।                                       | Bengali       |
| VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 1-866-783-1444 (TTY: 711).                                 | Albanian      |

**Capítulo 11 Avisos legales**

|                                                                                                                                |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 1-866-783-1444 (TTY: 711). | Greek |
| توجہ فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-866-783-1444 (TTY: 711)۔  | Urdu  |

### **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 (CFR), VNS Health EasyCare, como una organización de 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:**

|                                                                                                       | <b>VNS Health</b>                                                                                                                                                                         | <b>Planes de salud<br/>VNS Health</b>                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comuníquese con nuestras líneas directas de Compliance las 24 horas del día, los 7 días de la semana: | 888-634-1558 (teléfono)<br>646-459-7729 (fax)<br><b><u><a href="https://vnshealth.ethicspoint.com">vnshealth.ethicspoint.com</a></u></b>                                                  | 888-634-1558 (teléfono)<br>646-459-7730 (fax)<br><b><u><a href="https://vnshealth.ethicspoint.com">vnshealth.ethicspoint.com</a></u></b>                                                                       |
| También nos puede encontrar en estas direcciones:                                                     | <b>VNS Health<br/>Health Plans Compliance</b><br>220 E. 42nd St, 6th Floor<br>New York, NY 10017                                                                                          | <b>VNS Health<br/>Health Plans - Compliance</b><br>220 E. 42 <sup>nd</sup> St,<br>New York, NY 10017<br><b><u><a href="mailto:VNSHealthCompliance@vnshealth.org">VNSHealthCompliance@vnshealth.org</a></u></b> |
| Además, puede comunicarse directamente con la dirección de Cumplimiento de VNS Health:                | <b>VNS Health<br/>Interim Compliance and<br/>Privacy Officer</b><br>Leah Griggs-Pauly<br><b><u><a href="mailto:leah.GriggsPauly@vnshealth.org">leah.GriggsPauly@vnshealth.org</a></u></b> |                                                                                                                                                                                                                |

## CAPÍTULO 12:

### Definiciones

**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.

**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.

**Facturación de saldos:** cuando un proveedor (un médico o el hospital) factura al paciente más que el monto del costo compartido permitido de nuestro plan. Como miembro de VNS Health EasyCare, 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 nuestro plan indica que debe pagar.

**Período de beneficios:** la manera en que Original Medicare mide su uso de los servicios de los hospitales y el centro 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 haya obtenido servicios de atención para pacientes hospitalizados 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.

**Producto biológico:** un medicamento recetado que está hecho de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares (consulte “**Producto biológico original**” y “**Biosimilar**”).

**Biosimilar:** un producto biológico que es muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son igual de seguros y eficaces que el producto biológico original. Algunos biosimilares pueden ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin necesitar una nueva receta (consulte “**Biosimilar intercambiable**”).

## Capítulo 12 Definiciones

---

**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.

**Etapas de cobertura en situaciones catastróficas:** es la etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (o alguna persona calificada en su nombre) haya gastado \$2,100 en concepto de medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, no debe pagar nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS):** es la agencia federal que administra Medicare.

**Plan de necesidades especiales de atención crónica (C-SNP):** los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles para MA que tienen enfermedades graves y crónicas específicas.

**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, después de pagar deducibles.

**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, 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 nuestro plan no sigue los períodos de tiempo en el proceso de apelaciones.

**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 lenguaje, además de servicios de evaluación del entorno en el hogar.

**Copago:** un monto que es posible que deba pagar como costo compartido 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), no un porcentaje.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Costo compartido:** se refiere a los montos que un miembro tiene que pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. (Esto es complementario a la prima mensual de nuestro plan). El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: 1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir los servicios o 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.

**Nivel de costo compartido:** cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los 6 niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

**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 el medicamento recetado no está cubierto por su plan, eso no es una determinación de cobertura. Deberá llamar o escribir a su plan para pedir una decisión de cobertura formal. Las determinaciones de cobertura se denominan **decisiones de cobertura** en este documento.

**Medicamentos cubiertos:** es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos recetados que cubre nuestro plan.

**Servicios cubiertos:** el término que se utiliza para referirse a todos los servicios y suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan.

**Cobertura acreditable para medicamentos recetados:** cobertura de medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos recetados 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 de medicamentos recetados de Medicare.

**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, proporcionado por personas que no tienen habilidades ni preparación profesional, incluye ayuda 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.



**Capítulo 12 Definiciones**

---

**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 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.

**Deducible:** es el monto que debe pagar por la atención médica o los medicamentos recetados antes de que nuestro plan los pague.

**Cancelar o cancelación de la inscripción:** el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

**Costo de suministro:** un cargo que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de surtir un medicamento recetado, como el tiempo de preparar y envolver el medicamento recetado.

**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.

**Personas con doble elegibilidad:** una persona que es elegible para la cobertura de Medicare y Medicaid.

**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.

**Emergencia:** una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un hijo no nacido), la pérdida de un miembro o la función de un miembro, o pérdida o deterioro grave a una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición médica que se agrava rápidamente.

**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.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Evidencia de cobertura (EOC) y divulgación de información:** en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

**Excepción:** un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al formulario) o un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido menor (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan requiere que pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, si nuestro plan exige una autorización previa para un medicamento y usted nos pide que no apliquemos los criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al formulario).

**Ayuda adicional:** un programa de 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.

**Medicamento genérico:** un medicamento recetado que está aprobado por la FDA si tiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero, por lo general, es más económico.

**Reclamo:** un tipo de queja que se presenta sobre nuestro plan, nuestros proveedores o nuestras farmacias, incluidas las quejas acerca de la calidad de la atención. Esto no implica disputas de cobertura o pago.

**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).

**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. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de centros para enfermos terminales en su área geográfica. Si elige un centro para enfermos terminales y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Puede seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como también los beneficios complementarios que ofrecemos.

**Hospitalización:** es cuando usted ha sido ingresado formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente ambulatorio.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA):** si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se encuentran afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

**Etapas de cobertura inicial:** la etapa antes de que el total de los costos que paga de su bolsillo para el año hayan alcanzado el monto del límite que paga de su bolsillo.

**Período de inscripción inicial:** el tiempo 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 cumpla 65 años, el Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

**Plan Institucional de Necesidades Especiales (I-SNP):** los I-SNP restringen la inscripción a personas elegibles para MA que viven en la comunidad pero necesitan el nivel de atención que ofrece un centro, o que viven (o se espera que vivan) durante al menos 90 días seguidos en ciertos centros a largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: SNP equivalentes institucionalmente (IE-SNP), SNP institucionales híbridos (HI-SNP) y SNP institucionales basados en instalaciones (FI-SNP).

**Plan de necesidades especiales equivalente institucionalmente (IE-SNP):** un IE-SNP restringe la inscripción a personas elegibles para MA que viven en la comunidad pero necesitan el nivel de atención que ofrece un centro.

**Biosimilar intercambiable:** un biosimilar que puede ser utilizado como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesitar una nueva receta porque cumple con los requisitos adicionales relacionados con el potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

**Lista de medicamentos cubiertos (formulario o Lista de medicamentos):** una lista de los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

**Subsidio por bajos ingresos (LIS):** vaya a Ayuda adicional.

**Programa de descuentos de fabricantes:** un programa en virtud del cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total de nuestro plan para los medicamentos de marca y los productos biológicos cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Precio justo máximo:** el precio negociado por Medicare para un medicamento seleccionado.

**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 dentro de la red. Los montos que paga por las primas de nuestro plan, las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y los medicamentos recetados no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.

**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.

**Indicación médicamente aceptada:** uso del medicamento que está aprobado por la FDA, y respaldado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el sistema de información DRUGDEX de Micromedex.

**Médicamente 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.

**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).

**Período de inscripción abierta de Medicare Advantage:** el período de tiempo del 1 de enero hasta el 31 de marzo, cuando los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener cobertura a través de 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 durante un período de 3 meses después de que una persona sea elegible por primera vez para Medicare.

**Plan Medicare Advantage (MA):** a veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser i) un plan HMO, ii) 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

**Capítulo 12 Definiciones**

---

(cobertura de medicamentos recetados) de Medicare. Estos planes se llaman **planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados**.

**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 el cuidado de visión, dental o de audición, que un plan Medicare Advantage puede ofrecer.

**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).

**Cobertura de 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.

**Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM):** un programa de la Parte D de Medicare para necesidades de salud complejas proporcionado a personas que cumplen con ciertos requisitos o que están en un programa de administración de medicamentos. Los servicios de MTM generalmente incluyen una conversación con un farmacéutico o proveedor de atención médica para revisar los medicamentos.

**Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare):** es el seguro complementario de Medicare vendido por compañías de seguros privadas para cubrir las *brechas* de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

**Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan):** es una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

**Farmacia de la red:** una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan en la que los miembros del plan pueden obtener sus beneficios de 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.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Proveedor de la red/proveedor:** proveedor es el término general para médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o están certificados por Medicare y por el estado para brindar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan y aceptan nuestro pago como pago total y, en algunos casos, coordinan y prestan servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

**Período de inscripción abierta:** el período del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o medicamentos o cambiarse a Original Medicare.

**Determinación 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.

**Producto biológico original:** un producto biológico que ha sido aprobado por la FDA y funciona como referencia para los fabricantes que hacen una versión biosimilar. También se lo denomina producto de referencia.

**Original Medicare (Medicare tradicional o Medicare de pago por servicio):** Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por un plan de salud privado, 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 la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga lo que le corresponde a usted. Original Medicare tiene 2 partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los EE. UU.

**Farmacia fuera de la red de servicios:** es una farmacia que no ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros del 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.

**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.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Costos que paga de su bolsillo:** consulte la definición de costo compartido anterior. 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.

**Umbral que paga de su bolsillo:** el monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

**Plan PACE:** un plan PACE (Programa de atención integral para las personas mayores) que combina servicios y apoyo médicos, sociales y a largo plazo (LTSS) para personas frágiles de manera que puedan conservar su independencia y continuar viviendo en sus comunidades (en lugar de mudarse a un hogar de convalecencia) tanto tiempo como sea posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan.

**Parte C:** vaya al plan Medicare Advantage (MA).

**Parte D:** es el Programa Voluntario de Beneficios de Medicamentos Recetados de Medicare.

**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 ha excluido ciertas categorías de medicamentos como medicamentos cubiertos de la Parte D. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

**Multa por inscripción tardía en la Parte D:** un monto que se suma a su prima mensual por la cobertura de 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 de 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.

**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. Generalmente, el costo compartido del miembro será superior cuando se reciben los beneficios del plan de los 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).

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**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.

**Servicios preventivos:** atención médica para prevenir enfermedades o detectar enfermedades en una etapa temprana, cuando es probable que el tratamiento funcione mejor (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen pruebas de Papanicolaou, vacunas contra la gripe y mamografías de detección).

**Proveedor de atención primaria (PCP):** el médico u otro proveedor que consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de atención médica.

**Autorización previa:** la aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos según criterios específicos. 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 y nuestros criterios se publican en nuestro sitio web.

**Prótesis y aparatos ortopédicos:** dispositivos médicos, incluidos, entre otros, las férulas para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y los dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, incluyendo suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

**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.

**Límites de cantidad:** una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido de tiempo.

**“Herramienta de beneficios en tiempo real”:** un portal o una aplicación informática en la que los inscritos pueden buscar información sobre los beneficios y del formulario completa, precisa, oportuna, clínicamente apropiada y específica para los inscritos. Esto incluye montos de costo compartido, medicamentos alternativos del formulario que pueden usarse para la misma afección médica que un medicamento determinado y las restricciones de cobertura (Autorización previa, Terapia escalonada, Límites de cantidades) que se aplican a los medicamentos alternativos.



**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Remisión:** una orden escrita de su médico de atención primaria para que visite a un especialista u obtenga ciertos servicios médicos. Sin una remisión, es posible que nuestro plan no pague los servicios de un especialista.

**Servicios de rehabilitación:** estos servicios incluyen rehabilitación como paciente internado, fisioterapia (ambulatoria), terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

**Medicamento seleccionado:** un medicamento cubierto por la Parte D para el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

**Área de prestación de servicios:** es un área geográfica donde debe vivir para inscribirse en un plan de salud en particular. 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). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

**Atención en un centro de enfermería especializada (SNF):** servicios de rehabilitación y atención de enfermería especializada brindados todos los días en un centro 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.

**Período de inscripción especial:** un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud o medicamentos, o volver a Original Medicare. Situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de inscripción especial son: si se aleja del área de servicio, si está recibiendo “Ayuda adicional” con los costos de los medicamentos recetados, si se muda a un hogar de convalecencia, o si rompemos nuestro contrato con usted.

**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 un hogar de convalecencia o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

**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.

**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.

**Capítulo 12 Definiciones**

---

**Servicios de urgencia:** un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no constituye una emergencia es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o si no es razonable dado su tiempo, lugar y circunstancias para obtener este servicio de proveedores de la red. Los ejemplos de servicios de urgencia incluyen enfermedades y lesiones médicas imprevistas o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias con el proveedor (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.

**Su Equipo de atención:** un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía y sus beneficios, reclamos y apelaciones.

## Su Equipo de atención de VNS Health EasyCare

| Método               | Su equipo de atención: información de contacto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>      | 1-866-783-1444<br><br>Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)<br><br>Su Equipo de atención al 1-866-783-1444 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés. |
| <b>TTY</b>           | 711<br><br>Las llamadas a este número son gratuitas. 7 días de la semana, 8 am – 8 pm, (oct. – mar.) y días laborables, 8 am – 8 pm (abr. – set.)                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Correo postal</b> | VNS Health<br>Health Plans - Care Team<br>220 East 42nd Street<br>New York, NY 10017                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Página web</b>    | <a href="https://vnshealthplans.org">vnshealthplans.org</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP)

El Programa de asesoramiento y defensa para seguros de salud (HIICAP) 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.

| Método               | Información de contacto                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono</b>      | 1-800-701-0501                                                                                                                                                                          |
| <b>TTY</b>           | 711                                                                                                                                                                                     |
| <b>Correo postal</b> | New York State Office for the Aging<br>2 Empire State Plaza<br>Albany, NY 12223                                                                                                         |
| <b>Página web</b>    | <a href="https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-programs">https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-programs</a> |

***Declaración sobre divulgación de la Ley de Reducción de Papel (PRA).*** De acuerdo con la Ley de Reducción de Papel (PRA) de 1995, ninguna persona debe responder a una recopilación de información a menos que presente un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (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.

## **VNS Health EasyCare**

### **Equipo de atención**

#### **Llame al: 1-866-783-1444**

Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 am - 8 pm (oct. - marzo.) y los días laborables, de 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, de 8 am - 8 pm (oct. - marzo.) y días laborables, de 8 am - 8 pm (abr. - sept.).

### **Escriba a: VNS Health Health Plans**

220 East 42nd Street  
New York, NY 10017

**Página web:** [vnshealthplans.org](https://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:** [aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap](https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap)



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.