

Obtenga *más* que Original Medicare

Community Health Plan of Washington

# 2024 Evidencia de cobertura Plan 3 y 4 (HMO) de Medicare Advantage



**COMMUNITY HEALTH PLAN**  
of Washington™

**MEDICARE ADVANTAGE**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024**

## **Evidencia de cobertura:**

### **Sus beneficios y servicios de salud y la cobertura para medicamentos recetados de Medicare como miembro de los *Planes 3 y 4 (HMO) de Medicare Advantage (MA) de Community Health Plan of Washington (CHPW)***

Este documento proporciona detalles acerca de la cobertura para atención médica y medicamentos recetados de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

**Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicio al Cliente al 1-800-942-0247 para obtener más información. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. los 7 días de la semana. Esta llamada es gratuita.**

Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* son brindados por *Community Health Plan of Washington*. (Cuando en esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a *Community Health Plan of Washington*. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*).

Este documento está disponible sin cargo en español.

El Servicio al cliente ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés. Puede solicitar esta información en formatos alternativos, como braille y tamaño de letra grande.

Los beneficios, las primas o los copagos/coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2025.

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

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

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

H5826\_MK685\_EOC\_Plan3\_Plan4\_09\_2024\_C\_SPA File & Use 09162023

**Evidencia de cobertura de 2024****Índice**

<b>CAPÍTULO 1:</b>	<b><i>Primeros pasos como miembro</i></b> .....	<b>5</b>
SECCIÓN 1	Introducción .....	6
SECCIÓN 2	¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?.....	7
SECCIÓN 3	Materiales importantes para la membresía que recibirá.....	9
SECCIÓN 4	Sus costos mensuales para los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> .....	11
SECCIÓN 5	Más información acerca de su prima mensual.....	15
SECCIÓN 6	Cómo mantener actualizado su registro de miembro del plan .....	17
SECCIÓN 7	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	18
<b>CAPÍTULO 2:</b>	<b><i>Números de teléfono y recursos importantes</i></b> .....	<b>20</b>
SECCIÓN 1	Contactos de los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> (cómo ponerse en contacto con nosotros, incluso cómo comunicarse con el Servicio al Cliente) .....	21
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare).....	29
SECCIÓN 3	Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (ayuda gratuita, información y respuestas sobre sus preguntas acerca de Medicare) .....	31
SECCIÓN 4	Organización para la mejora de la calidad.....	33
SECCIÓN 5	Seguro Social .....	34
SECCIÓN 6	Medicaid .....	35
SECCIÓN 7	Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados .....	38
SECCIÓN 8	Cómo puede comunicarse con la Junta de Jubilación para Ferroviarios.....	42
SECCIÓN 9	¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador? .....	43
<b>CAPÍTULO 3:</b>	<b><i>Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos</i></b> .....	<b>44</b>
SECCIÓN 1	Lo que debe saber sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan .....	45
SECCIÓN 2	Use los proveedores de la red para obtener atención médica .....	47
SECCIÓN 3	Cómo puede obtener servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de recibir atención, o durante un desastre .....	52
SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios? .....	54

**Índice**

SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica? .....	55
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica.....	57
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipos médicos duraderos.....	58
<b>CAPÍTULO 4: <i>Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)</i> .....</b>		<b>61</b>
SECCIÓN 1	Cómo comprender los gastos de bolsillo por los servicios cubiertos.....	62
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar .....	64
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no cubre el plan? .....	120
<b>CAPÍTULO 5: <i>Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D</i> .....</b>		<b>125</b>
SECCIÓN 1	Introducción.....	126
SECCIÓN 2	Surta su medicamento recetado en una farmacia de la red o a través del servicio de venta por correo del plan .....	126
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan.....	130
SECCIÓN 4	Hay restricciones respecto de la cobertura de algunos medicamentos .....	133
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que usted querría que lo estuviera? .....	134
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si cambia la cobertura para alguno de sus medicamentos? .....	137
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> cubre el plan? .....	140
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta .....	141
SECCIÓN 9	Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales .....	142
SECCIÓN 10	Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos .....	144
<b>CAPÍTULO 6: <i>Lo que le corresponde pagar por los medicamentos recetados de la Parte D</i>.....</b>		<b>147</b>
SECCIÓN 1	Introducción.....	148
SECCIÓN 2	El precio que paga por un medicamento depende de la <b>etapa de pago de medicamentos</b> en la que esté al obtener el medicamento .....	151
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y la etapa de pago en la que se encuentra .....	152

**Índice**

SECCIÓN 4	Durante la etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte.....	154
SECCIÓN 5	Costos en la etapa del período sin cobertura .....	160
SECCIÓN 6	Durante la etapa de cobertura en situaciones catastróficas, el plan el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D .....	161
SECCIÓN 7	Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene.....	161
<b>CAPÍTULO 7:</b>	<b><i>Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos</i></b> .....	<b>164</b>
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos .....	165
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió .....	168
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no.....	170
<b>CAPÍTULO 8:</b>	<b><i>Sus derechos y responsabilidades</i></b> .....	<b>171</b>
SECCIÓN 1	Como miembro del plan, debemos respetar sus derechos y las áreas de sensibilidad según su cultura .....	172
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan.....	178
<b>CAPÍTULO 9:</b>	<b><i>Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i></b> .....	<b>180</b>
SECCIÓN 1	Introducción .....	181
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada.....	182
SECCIÓN 3	Para tratar su problema, ¿qué proceso debe utilizar? .....	183
SECCIÓN 4	Guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones .....	183
SECCIÓN 5	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura .....	187
SECCIÓN 6	Medicamentos recetados de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación .....	196
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto.....	207
SECCIÓN 8	Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto .....	215
SECCIÓN 9	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y niveles posteriores.....	222

**Índice**

---

SECCIÓN 10	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.....	225
<b>CAPÍTULO 10:</b>	<b><i>Cancelación de su membresía en el plan</i></b> .....	<b>229</b>
SECCIÓN 1	Introducción a la cancelación de su membresía en nuestro plan .....	230
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....	230
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....	233
SECCIÓN 4	Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios o artículos médicos y medicamentos a través de nuestro plan .....	234
SECCIÓN 5	Los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> deben cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones.....	234
<b>CAPÍTULO 11:</b>	<b><i>Avisos legales</i></b> .....	<b>236</b>
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes .....	237
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación .....	237
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare .....	237
SECCIÓN 4	Cesión.....	238
SECCIÓN 5	Honorarios y gastos de abogados y defensores .....	238
SECCIÓN 6	Responsabilidad del empleador .....	238
SECCIÓN 7	Evidencia de cobertura vinculante para los miembros .....	238
SECCIÓN 8	Responsabilidad de la agencia gubernamental .....	238
SECCIÓN 9	Exención de responsabilidad del miembro.....	238
SECCIÓN 10	Avisos .....	239
SECCIÓN 11	Recuperación de sobrepagos.....	239
SECCIÓN 12	Aviso de subrogación (recuperación de un tercero) .....	239
<b>CAPÍTULO 12:</b>	<b><i>Definiciones de palabras importantes</i></b> .....	<b>240</b>

# CAPÍTULO 1:

*Primeros pasos como miembro*

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

---

**SECCIÓN 1            Introducción**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Usted está inscrito en los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i>, que es una HMO de Medicare</b>
--------------------	---

Tiene cobertura de Medicare y ha elegido recibir la cobertura para medicamentos recetados y de atención médica de Medicare a través de nuestro plan, *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*. Debemos cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, el costo compartido y el acceso al proveedor en este plan es diferente a los de Original Medicare.

Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* son planes HMO (HMO significa organización para el mantenimiento de la salud) de Medicare Advantage aprobados por Medicare y administrados por una compañía privada.

La **cobertura de este plan califica como cobertura médica calificada (QHC)** y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Medidas de Protección del Paciente y Cuidado de Bajo Costo (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en [irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](https://irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families) para obtener más información.

La **cobertura de este plan califica como cobertura médica calificada (QHC)** y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Medidas de Protección del Paciente y Cuidado de Bajo Costo (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en [irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](https://irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families) para obtener más información.

<b>Sección 1.2</b>	<b>¿De qué trata el documento sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>?</b>
--------------------	---

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

Los términos “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren a la atención y los servicios médicos, y a los medicamentos recetados a su disposición como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*.

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

Si se confunde, está preocupado o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con el Servicio al Cliente.



**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

**Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura***

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* cubren su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y los avisos que reciba de nuestra parte sobre cambios en su cobertura o condiciones adicionales que la afecten. En ocasiones, estos avisos se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* después del 31 de diciembre de 2024. También podemos decidir dejar de ofrecer los planes en su área de prestación de servicios después del 31 de diciembre de 2024.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* todos los años. Puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare cada año como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

---

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

---

**Sección 2.1 Los requisitos de elegibilidad**

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

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Viva en nuestra área geográfica de prestación de servicios (la Sección 2.2, que se encuentra más abajo, describe el área de prestación de servicios). No se considera a las personas encarceladas dentro del área geográfica de prestación de servicios, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- Sea ciudadano estadounidense o se encuentre legalmente en los Estados Unidos.

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

**Sección 2.2                    Esta es el área de prestación de servicios del plan para los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW***

Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* se encuentran disponibles solo para personas que residen en el área de servicios de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de prestación de servicios del plan. El área de prestación de servicios se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos condados de *Washington*:

- ***Plan 3 de MA de CHPW:*** Clark, Cowlitz, King, Kitsap, Pierce, Snohomish, Spokane y Thurston.
- ***Plan 4 de MA de CHPW:*** Adams, Chelan, Douglas, Grant, Lewis, Okanagan, Skagit, Walla Walla, Whatcom y Yakima.

Si tiene pensado mudarse fuera del área de prestación de servicios, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicio al Cliente para saber si tenemos un plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponible en su nueva ubicación.

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

**Sección 2.3                    Ciudadano estadounidense o presencia legal**

Un miembro de un plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o tener presencia legal en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) le notificará a los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* si usted no es elegible para seguir siendo miembro por este motivo. Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* deben cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

## SECCIÓN 3 Materiales importantes para la membresía que recibirá

### Sección 3.1 Su tarjeta de miembro del plan

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe usar la 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. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de miembro para que tenga una idea de cómo será la suya:

**COMMUNITY HEALTH PLAN** of Washington™  
MEDICARE ADVANTAGE

**MedicareRx**  
Prescription Drug Coverage

**Name** John Sample **ID** 1234567801  
**Group** CHPW MA Plan (1234567890) **Issuer** (80840)  
**PCP** My CHC (123) 456-7890  
**Copay** PCP \$0 / ER \$100 / Specialist \$40 **CMS** H5826 008  
**RxBIN** 003858 **RxPCN** MD **RxGrp** CHWA

*This card also covers dental and vision services.  
Refer to back of card for member and provider information*

**CUSTOMER SERVICE** 1-800-942-0247 (TTY: 711).  
**Member** | [medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org)

**LIFE-THREATENING EMERGENCY** Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-942-0247 within 24 hours.  
**NURSE ADVICE LINE (NAL)** 1-866-418-2915 (TTY: 711).  
**VISION SERVICE PLAN (VSP)** 1-800-942-0247  
**PHARMACY COVERAGE DETERMINATIONS** 1-844-605-8168

**Provider** | [mychpw.chpw.org/en/provider](http://mychpw.chpw.org/en/provider)

**HOSPITAL ADMISSIONS** Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions.  
**SUBMIT MEDICAL CLAIMS** CHPW Claims, PO Box 269002 Plano, TX 75026-9002.  
**SUBMIT DENTAL CLAIMS** Delta Dental of Washington, PO Box 75983 Seattle, WA 98175-0983.  
**SUBMIT RX CLAIMS** Express Scripts ATTN: Medicare Part D, P.O. Box 14718, Lexington, KY 40512-4718.

**COMMUNITY HEALTH PLAN** of Washington™  
MEDICARE ADVANTAGE

**MedicareRx**  
Prescription Drug Coverage

**Name** John Sample **ID** 1234567801  
**Group** CHPW MA Plan (1234567890) **Issuer** (80840)  
**PCP** My CHC (123) 456-7890  
**Copay** PCP \$0 / ER \$100 / Specialist \$40 **CMS** H5826 009  
**RxBIN** 003858 **RxPCN** MD **RxGrp** CHWA

*This card also covers dental and vision services.  
Refer to back of card for member and provider information*

**CUSTOMER SERVICE** 1-800-942-0247 (TTY: 711).  
**Member** | [medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org)

**LIFE-THREATENING EMERGENCY** Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-942-0247 within 24 hours.  
**NURSE ADVICE LINE (NAL)** 1-866-418-2915 (TTY: 711).  
**VISION SERVICE PLAN (VSP)** 1-800-942-0247  
**PHARMACY COVERAGE DETERMINATIONS** 1-844-605-8168

**Provider** | [mychpw.chpw.org/en/provider](http://mychpw.chpw.org/en/provider)

**HOSPITAL ADMISSIONS** Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions.  
**SUBMIT MEDICAL CLAIMS** CHPW Claims, PO Box 269002 Plano, TX 75026-9002.  
**SUBMIT DENTAL CLAIMS** Delta Dental of Washington, PO Box 75983 Seattle, WA 98175-0983.  
**SUBMIT RX CLAIMS** Express Scripts ATTN: Medicare Part D, P.O. Box 14718, Lexington, KY 40512-4718.

NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de miembro de los Planes 3 y 4 de MA de CHPW, es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le puede pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios para enfermos terminales o si participa en estudios de investigación clínica, también llamados estudios clínicos, aprobados por Medicare.

Si la tarjeta de miembro del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato al Servicio al cliente para que le enviemos una tarjeta nueva.

### **Sección 3.2 Directorio de proveedores de atención primaria y hospitales**

El *Directorio de proveedores de atención primaria y hospitales* incluye una lista actualizada de nuestros proveedores médicos y de equipo médico duradero de la red. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago pleno.

Debe utilizar los proveedores de la red para obtener atención y servicios médicos. Si acude a otro lugar sin la autorización adecuada, deberá pagar el costo pleno. Las únicas excepciones son emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que se encuentra inactivo o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* autoricen el uso de proveedores fuera de la red.

La lista más reciente de proveedores está también disponible en nuestro sitio web en [medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org).

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores de atención primaria y hospitales*, puede solicitar una copia (electrónica o impresa) a través del Servicio al Cliente. Las solicitudes de copias de Directorios de proveedores impresos se le enviarán por correo dentro de los tres días hábiles.

### **Sección 3.3 Directorio de farmacias**

El directorio de farmacias enumera nuestras farmacias de la red. Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que han aceptado surtir los medicamentos recetados cubiertos para los miembros de nuestros planes. Puede utilizar el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red en la que desee comprar los medicamentos. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5, para obtener información sobre cuándo puede acudir a las farmacias que no estén en la red del plan.

El *Directorio de farmacias* también le indicará qué farmacias de nuestra red tienen un costo compartido preferido, que puede ser inferior al costo compartido estándar ofrecido por otras farmacias de la red para algunos medicamentos.

Si no tiene el *Directorio de farmacias*, puede obtener una copia a través del Servicio al Cliente. Puede encontrar esta información también en nuestro sitio web en [www.medicare.chpw.org](http://www.medicare.chpw.org). También puede llamar al Servicio al cliente para obtener información actualizada de los proveedores o para solicitarnos que le enviemos un Directorio de farmacias.

---

<b>Sección 3.4</b>	<b>Lista de medicamentos cubiertos (<i>Formulario</i>) del plan</b>
--------------------	---

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nosotros la denominamos “Lista de medicamentos” para abreviarla. Indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*. El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la “Lista de medicamentos” de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*.

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

Le proporcionaremos una copia de la “Lista de medicamentos”. Para obtener la información más completa y vigente sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan [medicare.chpw.org/member-center/member-resources/prescription-drug-coverage](http://medicare.chpw.org/member-center/member-resources/prescription-drug-coverage) o llamar al Servicio al Cliente.

---

## **SECCIÓN 4**      **Sus costos mensuales para los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW***

---

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 ajustado mensual relacionado con el ingreso (Sección 4.4)

### **En algunos casos, la prima del plan podría ser menor**

Hay programas que ayudan a las personas con recursos limitados a pagar los medicamentos. Entre estos programas se incluyen el programa de “Ayuda adicional” y los Programas estatales de asistencia farmacéutica. En la Sección 7 del Capítulo 2, encontrará más información sobre estos programas. Si reúne los requisitos, la inscripción en el programa podría reducir la prima mensual del plan.

Si *ya está inscrito* y está recibiendo ayuda de uno de estos programas, **la información de las primas en esta *Evidencia de cobertura* puede que no se aplique a 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” para pagar los medicamentos recetados)*, también conocida como *Low Income Subsidy Rider (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos)* o *LIS Rider (Cláusula adicional LIS)*, que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no posee este inserto, póngase en contacto con el Servicio al cliente y solicite la Cláusula adicional LIS.

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare varían para las personas con diferentes ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise la sección titulada *Costos de Medicare para 2024* en su copia del manual *Medicare & You 2024 (Medicare y usted 2024)*. Si necesita una copia, puede descargarla desde el sitio web de Medicare ([medicare.gov](https://www.medicare.gov)). O puede pedir una copia impresa por teléfono llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Sección 4.1 Prima del plan**

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual del plan. En 2024, la prima mensual de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* se muestra a continuación.

- En 2024, la prima mensual del Plan 3 de MA de CHPW es de \$79.00
- En 2024, la prima mensual del Plan 4 de MA de CHPW es de \$105.00

**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 seguir pagando las primas de Medicare para continuar siendo miembro del plan**. Esto incluye la prima de la Parte B. También puede incluir una prima para la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para obtener la Parte A gratuita.

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

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

La multa por inscripción tardía de la Parte D se agrega a su prima mensual. Cuando se inscriba por primera vez en los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, le haremos saber el monto de la multa. Si no paga la multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos recetados.

No **tendrá** que pagarlo si:

- Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados.
  - Ha pasado menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.
  - Ha tenido cobertura para medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un empleador, un sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o el Departamento de Recursos Humanos le avisarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Es posible que esta información la reciba por carta o se encuentre incluida en un boletín informativo del plan. Conserve esta información porque puede necesitarla si se une, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
- **Nota:** El aviso debe indicar que tenía una cobertura para medicamentos recetados acreditable que se preveía que pagara el mismo monto que la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare.
  - **Nota:** Las siguientes *no* son una cobertura acreditable para medicamentos recetados: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratis y sitios web de descuentos en medicamentos.

**Medicare determina el monto de la multa.** Esta es la manera en que funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la Parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos recetados después de que fuera elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, el plan contará la cantidad de meses completos que no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior. Para 2024, el monto promedio de la prima es de \$34.70.
- Para calcular su multa mensual, usted multiplica el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio y luego redondea el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería 14% multiplicado por \$34.70, lo que es igual a \$4.86. Que se redondea en \$4.90. Esta suma debe agregarse **a la prima mensual de una persona que debe pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

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

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

**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 donde 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 dicha multa por inscripción tardía.

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

**Sección 4.4****Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso**

Es posible que algunos miembros deban pagar un cargo adicional, conocido como el Monto de Ajuste Mensual Relacionado con el Ingreso o IRMAA de la Parte D. El cargo adicional se calcula usando su ingreso bruto ajustado modificado, tal como se informó en su declaración de impuestos del IRS de 2 años atrás. 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 es posible que deba pagar según sus ingresos, visite [medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans](https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans).

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



**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

Si está en desacuerdo con pagar un monto adicional, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información al respecto, póngase en contacto con el Seguro Social al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

---

**SECCIÓN 5 Más información acerca de su prima mensual**

---

<b>Sección 5.1 Existen diversas formas de pagar la prima del plan</b>
---

Existen cuatro formas para pagar la prima del plan.

**Opción 1: Pago por cheque**

Puede decidir pagar la prima mensual directamente a nosotros con un cheque cada mes. Le proporcionaremos un sobre con franqueo pagado. Los pagos vencen el último día del mes. Los pagos a nuestro plan se deben enviar por correo a:  
Medicare Advantage de CHPW  
P.O. Box 34162  
Seattle, WA 98124-1162

Los cheques deben estar a nombre de CHPW Medicare Advantage. En caso de que no reciba un resumen mensual de nuestro plan, puede ponerse en contacto con el Servicio al cliente. (Los números de teléfono del Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este documento).

Si su banco nos devuelve el cheque, su prima no se considerará pagada. Le pediremos que pague el monto no abonado más una tarifa de \$20 por fondos insuficientes (NSF) respecto del cheque devuelto.

**Opción 2: puede pagar en línea con su tarjeta de crédito o débito**

Puede decidir pagar la prima mensual directamente a nosotros a través de E-Bill Express. E-Bill Express es una herramienta de pago que le permite pagar en línea sus primas mensuales del plan. Puede hacer un único pago o configurar pagos periódicos automáticos. Para obtener más información o para inscribirse en esta opción de pagos, ingrese a nuestro sitio web en [medicare.chpw.org/member-center/member-self-service/pay-your-bills](http://medicare.chpw.org/member-center/member-self-service/pay-your-bills).

**Opción 3: Puede pagar mediante una transferencia electrónica de fondos (EFT) desde su cuenta bancaria.**

También puede decidir pagar su prima directamente a nuestro plan a través de la transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés) automática de su cuenta corriente o de ahorros todos los meses. Los fondos se debitarán de su cuenta. Por lo general, esto se realiza el 5.º día del mes siguiente al inicio de la inscripción.

**Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**

---

Si selecciona esta opción, le pediremos que complete un Formulario de opción de pago, en el que debe incluir un cheque ANULADO o proporcionarnos el nombre del titular de la cuenta, el número de enrutamiento del banco, el número y tipo de cuenta (corriente o de ahorros). Puede encontrar una copia del Formulario de opción de pago en nuestro sitio web en [medicare.chpw.org/member-center/member-resources/medicare-plan-documents](https://medicare.chpw.org/member-center/member-resources/medicare-plan-documents). También puede llamar al Servicio al cliente para solicitar una copia de este formulario. (Los números de teléfono del Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este documento). Si su banco nos devuelve el monto debitado, su prima no se considerará pagada. Le pediremos que pague el monto no abonado más una tarifa de \$20 por fondos insuficientes (NSF) respecto de la deducción automática de pagos devuelta.

**Opción 4: Pedir que su prima del plan se descuenta de su cheque mensual del Seguro Social**

Puede pedir que la prima del plan se descuenta de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con el Servicio al Cliente para obtener más información sobre cómo pagar la prima de su plan de esta manera. Con gusto lo ayudaremos a coordinarlo. (Los números de teléfono del Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este documento).

**Cómo cambiar la forma en que paga la prima del plan.** Si decide cambiar la opción con la que paga la prima, el nuevo método de pago puede tardar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que la prima de su plan se pague a tiempo. Para cambiar el método de pago, complete un Formulario de opción de pago que puede encontrar en nuestro sitio web en [medicare.chpw.org/member-center/member-resources/medicare-plan-documents](https://medicare.chpw.org/member-center/member-resources/medicare-plan-documents). También puede llamar al Servicio al cliente para solicitar una copia de este formulario.

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

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

Si tiene problemas para pagar la prima dentro del plazo establecido, póngase en contacto con el Servicio al Cliente para que le recomendemos programas que lo ayudarán a pagar los costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su prima, Original Medicare brindará su cobertura de salud. Además, es posible que no pueda recibir la cobertura de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un nuevo plan durante el período de inscripción anual. (Si supera los 63 días sin cobertura para medicamentos acreditable, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

## Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

---

En el momento en que cancelemos su membresía, nos seguirá debiendo las primas que aún no haya pagado. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro de nuestros planes), deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si considera que su membresía fue cancelada por error, puede presentar una queja (también denominada reclamo); consulte el Capítulo 9 para ver cómo presentar una queja. Si tuvo una circunstancia de emergencia que no estaba bajo 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 de nuevo. La Sección 10 del Capítulo 9 de este documento le indica cómo presentar una queja o puede llamarnos al 1-800-942-0247, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe realizar su solicitud antes de los 60 días posteriores a la fecha en que se cancela su membresía.

### Sección 5.2

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

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

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

---

## SECCIÓN 6

### Cómo mantener actualizado su registro de miembro del plan

---

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

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

**Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:**

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de salud que tenga (por ejemplo, de su empleador, el empleador de su cónyuge o pareja de hecho, la compensación laboral o Medicaid).
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo por un accidente automovilístico.
- Si fue ingresado en un hogar de convalecencia.
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si participa en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No es necesario informarle a su plan acerca de los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo recomendamos que haga).

Si hay algún cambio en esta información, comuníquese con el Servicio al Cliente para informarlo.

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

---

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

---

### **Otro seguro**

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

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

Cuando tiene otro seguro (como la cobertura médica grupal de un empleador), hay normas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que primero paga se denomina pagador principal y paga hasta el máximo de su cobertura. El que paga en segundo término, denominado pagador secundario, solo paga si quedaron costos sin cubrir de la cobertura principal. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir. Si usted tiene otro seguro, infórmele a su médico, hospital y farmacia.

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

- Si tiene una cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en el empleo actual de su familiar, quien paga primero depende de su edad, la cantidad de personas empleadas por su empleador y si usted tiene Medicare según la edad, la discapacidad o la enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
  - Si tiene menos de 65 y es discapacitado, y usted o el miembro de su familia sigue trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados, o si un empleador en un plan de empleadores múltiples tiene más de 100 empleados.
  - Si tiene más de 65, y usted o su cónyuge o pareja de hecho sigue trabajando, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados, o si un empleador en un plan de empleadores múltiples tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los 30 primeros meses después de que sea 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
- Seguro de 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 importantes*

---

## **SECCIÓN 1            Contactos de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*** **(cómo ponerse en contacto con nosotros, incluso cómo comunicarse con el Servicio al Cliente)**

---

### **Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de nuestro plan**

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba al Servicio al cliente de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*. Con gusto lo ayudaremos.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto del Servicio al cliente</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. El Servicio al Cliente también ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-652-7050
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn.: Medicare Advantage de CHPW 1111 3rd Ave, Suite 400 Seattle, WA 98101
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://medicare.chpw.org">medicare.chpw.org</a>

### **Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura o una apelación sobre su atención médica**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura, o con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos recetados de la Parte D. Una apelación es una manera formal de pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre la atención médica o los medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

<b>Método</b>	<b>Información de contacto para decisiones de cobertura para la atención médica</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. El Servicio al cliente también ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-652-7050
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn: Medicare Advantage de CHPW 1111 3rd Ave, Suite 400 Seattle, WA 98101
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://medicare.chpw.org">medicare.chpw.org</a>



**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes**

---

<b>Método</b>	<b>Información de contacto para apelaciones de atención médica</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. El Servicio al cliente también ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-613-8984
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn: Medicare Advantage de CHPW 1111 3rd Ave, Suite 400 Seattle, WA 98101

<b>Método</b>	<b>Decisiones de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-844-605-8168, opción 0. Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestros horarios son las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>TTY</b>	1-800-899-2114 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. Puede llamar durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
<b>FAX</b>	1-877-251-5896
<b>ESCRIBA A</b>	Express Scripts Attn: Medicare Reviews P.O. Box 66571 St. Louis, MO 63166-6571
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://express-scripts.com">express-scripts.com</a>

Método	Información de contacto para apelaciones para medicamentos recetados de la Parte D
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. El Servicio al cliente también ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-613-8984
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn: Medicare Advantage de CHPW 1111 3rd Ave, Suite 400 Seattle, WA 98101

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

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluidas las quejas sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no se relaciona con disputas de cobertura ni de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

<b>Método</b>	<b>Atención médica o los medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-613-8983
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn: Medicare Advantage de CHPW 1111 3rd Ave, Suite 400 Seattle, WA 98101
<b>SITIO WEB DE MEDICARE</b>	puede presentar una queja sobre los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea ante Medicare, ingrese en <a href="https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a> .

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

Si recibió una factura o pagó por servicios (como una factura del proveedor) que cree que deberíamos pagar, es posible que deba solicitarnos un reembolso o pagarnos la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

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

<b>Método</b>	<b>Solicitud de pago de Delta Dental of Washington – Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	833-527-8090 Nuestros horarios son de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Las llamadas a este número son gratuitas.
<b>TTY</b>	Marque 711 y solicite comunicarse con Delta Dental of Washington al 833-527-8090. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Nuestros horarios son de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Las llamadas a este número son gratuitas.
<b>ESCRIBA A</b>	Envíe por correo las reclamaciones por servicios dentales complementarios a la siguiente dirección: Delta Dental of Washington PO Box 75983 Seattle, WA 98175-0983
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://deltadentalwa.com">deltadentalwa.com</a>

<b>Método</b>	<b>Información de contacto para solicitudes de pago</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-652-7050
<b>ESCRIBA A</b>	Envíe por correo las reclamaciones por servicios médicos a la siguiente dirección: Community Health Plan of Washington Medicare Advantage Claims P.O. Box 269002 Plano, TX 75026-9002  Envíe preguntas sobre reclamaciones al Servicio al cliente a la siguiente dirección: Community Health Plan of Washington Attn: CHPW Medicare Advantage 1111 3rd Avenue, Suite 400 Seattle, WA 98101

---

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

---

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces denominados CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

Método	Información de contacto de Medicare
LLAME AL	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. La atención es durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
SITIO WEB	<p>medicare.gov</p> <p>Este es el sitio web gubernamental oficial de Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y cuestiones actuales relacionadas con Medicare. También contiene información sobre hospitales, hogares de convalecencia, médicos, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado.</p> <p>El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción para Medicare con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Medicare Eligibility Tool (Herramienta de elegibilidad de Medicare):</b> brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare.</li><li>• <b>Buscador de planes de Medicare:</b> proporciona información personalizada sobre los planes de medicamentos recetados de Medicare disponibles, los planes de salud de Medicare y las pólizas de Medigap (seguro complementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas proporcionan un <i>estimativo</i> de los costos de bolsillo que podría pagar en diferentes planes de Medicare.</li></ul> <p>También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga acerca de los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Infórmele a Medicare sobre su queja:</b> puede presentar una queja sobre los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en <a href="https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a>. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.</li></ul>



<b>Método</b>	<b>Información de contacto de Medicare</b>
	Si no tiene una computadora, las bibliotecas o los centros para personas de edad avanzada locales pueden ayudarlo a visitar este sitio web a través de una computadora. O bien, puede llamar a Medicare para pedir la información que está buscando. Encontrarán la información en el sitio web y revisarán la información con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

---

### **SECCIÓN 3      Programa estatal de asistencia sobre seguro médico** (ayuda gratuita, información y respuestas sobre sus preguntas acerca de Medicare)

---

El Programa estatal de asistencia en seguros de salud (SHIP) es un programa del gobierno con asesores capacitados en cada estado. En Washington, el SHIP se denomina Asesores de Beneficios de Seguros Médicos en todo el Estado (SHIBA).

El SHIBA es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía de seguros o plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento sobre seguros de salud locales gratuitos a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del SHIBA pueden ayudarlo a comprender sus derechos de Medicare, a presentar quejas sobre su atención médica o tratamiento y ayudarlo a solucionar problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores del SHIBA también pueden ayudarlo con preguntas o problemas de Medicare y ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

#### **MÉTODO DE ACCESO AL SHIP y A OTROS RECURSOS:**

- Visite [shiphelp.org](http://shiphelp.org) (Haga clic en el LOCALIZADOR DEL SHIP en medio de la página)
- Seleccione su **ESTADO** de la lista. Esto lo llevará a una página con números de teléfono y recursos específicos para su estado.

<b>Método</b>	<b>Asesores de Beneficios de Seguros Médicos en todo el Estado (SHIBA) (el SHIP de Washington) - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-562-6900 Las llamadas a este número son gratuitas.
<b>TTY</b>	1-360-586-0241 (TDD) 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>ESCRIBA A</b>	SHIBA Office of the Insurance Commissioner P.O. Box 40255 Olympia, WA 98504-0255
<b>SITIO WEB</b>	<a href="https://insurance.wa.gov/statewide-health-insurance-benefits-advisors-shiba">insurance.wa.gov/statewide-health-insurance-benefits-advisors-shiba</a>

---

## **SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad**

---

Esta es una organización para la mejora de la calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare en cada estado. Para Washington, la organización para la mejora de la calidad se denomina KEPRO.

KEPRO cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a los que Medicare les paga para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas que tienen Medicare. KEPRO es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

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

- Si tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Cree que la cobertura para su atención médica a domicilio, la atención en un centro de enfermería especializada o los servicios en un centro de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF, por sus siglas en inglés) finaliza demasiado pronto.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto de KEPRO (organización para la mejora de la calidad de Washington)</b>
<b>LLAME AL</b>	888-305-6759
<b>TTY</b>	711. Este número requiere un equipo telefónico especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>FAX</b>	844-878-7921
<b>ESCRIBA A</b>	KEPRO 5700 Lombardo Center Dr. Suite 100 Seven Hills, OH 44131
<b>SITIO WEB</b>	keproqio.com

---

## **SECCIÓN 5 Seguro Social**

---

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

El Seguro Social también es responsable de determinar quiénes deben pagar un monto adicional por la cobertura para medicamentos de la Parte D por tener ingresos más elevados. Si recibió una carta del Seguro Social donde se le informa que 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 comunicarse con el Seguro Social para solicitar una reconsideración.

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

<b>Método</b>	<b>Información de contacto del Seguro Social</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas.
<b>TTY</b>	1-800-325-0778 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
<b>SITIO WEB</b>	ssa.gov

---

## **SECCIÓN 6            Medicaid**

---

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también pueden ser elegibles para ser beneficiarios de Medicaid. Los programas ofrecidos a través de Medicaid ayudan a las personas con Medicare a pagar los costos de Medicare, como las primas de Medicare. Estos programas de ahorros de Medicare incluyen lo siguiente:

- **Beneficiario calificado de Medicare (QMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (En algunos casos, los beneficiarios calificados de Medicare [QMB, por sus siglas en inglés] también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare con ingreso bajo específico (SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (En algunos casos, los beneficiarios de Medicare con ingreso bajo específico [SLMB, por sus siglas en inglés] también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona calificada (QI):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Trabajador discapacitado calificado (QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con la Autoridad de cobertura médica (HCA) del estado de Washington.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto de la Autoridad de Atención Médica (HCA) – Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-562-3022 Estamos disponibles de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>TTY</b>	711 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>ESCRIBA A</b>	Health Care Authority P.O. Box 45531 Olympia, WA 98504-5505
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://hca.wa.gov">hca.wa.gov</a>

El Departamento de Servicios Sociales y Salud del estado de Washington ayuda a las personas inscritas en Medicaid del estado de Washington, que puede aplicarse o no a su caso.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto del Departamento de Servicios Sociales y Salud (DSHS) del estado de Washington</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-501-2233
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:askdshs@dshs.wa.gov">askdshs@dshs.wa.gov</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://hca.wa.gov">hca.wa.gov</a>

El Programa Long-Term Care Ombudsman del estado de Washington ayuda a las personas a obtener información sobre los hogares de convalecencia. También resuelve los problemas entre los hogares de convalecencia, los residentes y sus familiares.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto del Programa del defensor de derechos de atención a largo plazo del estado de Washington</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-562-6028 El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
<b>TTY</b>	1-800-737-7931 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>FAX</b>	1-253-815-8173
<b>ESCRIBA A</b>	State Long-Term Care Ombudsman 1200 S 336 <sup>th</sup> St Federal Way, WA 98003
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	ltcop@mschelps.org
<b>SITIO WEB</b>	waombudsman.org

---

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

---

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

### **Programa de “Ayuda adicional” de Medicare**

Medicare ofrece “Ayuda adicional” para pagar los costos de los medicamentos recetados a personas que tienen ingresos y recursos limitados. Los recursos incluyen sus ahorros y acciones, pero no su casa ni su automóvil. Si califica, obtendrá ayuda para pagar la prima mensual del plan de medicamentos de Medicare, el deducible anual y los copagos de los medicamentos recetados. Esta “Ayuda adicional” también cuenta para los costos de bolsillo.

Si califica automáticamente para la “Ayuda adicional”, Medicare le enviará una carta. No tendrá que aplicar. Si no califica automáticamente, es posible que pueda obtener “Ayuda adicional” para pagar las primas y los costos de los medicamentos recetados. Para saber si reúne los requisitos para recibir “Ayuda adicional”, llame:

- Al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048 durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
- A la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213, entre las 8:00 a.m. y las 7:00 p.m. de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778 (solicitudes); o
- A la oficina de Medicaid de su estado (solicitudes). (Para obtener la información de contacto, consulte la Sección 6 de este capítulo).

Si cree que califica para recibir “Ayuda adicional” y que está pagando un monto incorrecto de costo compartido cuando recibe su medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan tiene un proceso para que usted solicite ayuda para obtener las pruebas que demuestren cuál es su nivel de copago adecuado o, si ya tiene las pruebas, para proporcionarnos esta evidencia.

- Si cree que está pagando un monto incorrecto de costo compartido, llame al Servicio al Cliente. El Servicio al cliente puede confirmar su nivel de cobertura actual y si su “Ayuda adicional” se está aplicando correctamente a sus beneficios.
- Para determinar el nivel correcto de cobertura de “Ayuda adicional”, nos basamos en las pautas sobre la Mejor evidencia disponible (BAE, por sus siglas en inglés) de Medicare. Si Medicare y los sistemas del plan no reflejan su condición de



“Ayuda adicional”, posiblemente se le pida que brinde documentación para verificarla. Algunos tipos aceptables de documentación incluyen los siguientes:

- Carta de aprobación de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés)
- Aviso de aprobación
- Seguridad de Ingreso Suplementario
- Si no tiene la documentación requerida, pero cree que es elegible para recibir la “Ayuda adicional”, le podemos ayudar a completar una solicitud ante los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).
- Cuando recibamos las pruebas que demuestren su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda abonar el copago correcto cuando obtenga su próximo medicamento recetado en la farmacia. Si el copago que abona es superior al que le correspondería pagar, le reembolsaremos la diferencia. Para ello, le enviaremos un cheque por la diferencia o haremos una compensación en los futuros copagos. Si la farmacia no le ha cobrado el copago y lo tiene registrado como un monto que usted le adeuda, es posible que efectuemos el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, tal vez le paguemos directamente al estado. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Servicio al Cliente.

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

Muchos estados y las Islas Vírgenes de los EE. UU. ofrecen ayuda para pagar los medicamentos recetados, las primas de los planes de medicamentos u otros costos de medicamentos. Si está inscrito en un Programa estatal de asistencia farmacéutica (SPAP, por sus siglas en inglés) o en cualquier otro programa que brinda cobertura para los medicamentos de la Parte D (que no sea la “Ayuda adicional”), aún conservará el 70% de descuento sobre los medicamentos de marca cubiertos. Además, el plan paga el 5% de los costos de los medicamentos de marca en el período sin cobertura. Tanto el 70% de descuento como el 5% que paga el plan se aplican al precio del medicamento antes que cualquier SPAP u otra cobertura.

### **¿Qué sucede si tiene cobertura del Programa de asistencia para medicamentos para el SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés)?**

#### **¿Qué es el Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP)?**

El Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés) ayuda a que las personas elegibles para el ADAP que tienen VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos recetados 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 Programa de intervención temprana (EIP).

**Nota:** Para ser elegible para el ADAP que funciona en su estado, las personas deben cumplir ciertos criterios, que incluyen el comprobante de residencia del estado y estado del VIH, de ingresos bajos según lo definido por el estado, y de estado de sin seguro o infraseguro. Si cambia de plan,

**Capítulo 2 Números de teléfono y recursos importantes**

---

notifíquelo al trabajador de inscripción del ADAP local para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, póngase en contacto con el EIP por llamada a la línea gratuita 1-877-376-9316, fax 1-360-664-2216, o por correo electrónico a [ask.EIP@doh.wa.gov](mailto:ask.EIP@doh.wa.gov).

**Programas estatales de asistencia farmacéutica**

En muchos estados existen programas estatales de asistencia farmacéutica que ayudan a algunas personas a pagar los medicamentos recetados según la necesidad económica, la edad, la afección médica o la discapacidad. Cada estado se rige por distintas normas para brindar cobertura para medicamentos a sus miembros.

En Washington, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es el Consorcio de seguros de salud del estado de Washington.

<b>Método</b>	<b>Consortio de seguros de salud del estado de Washington (WSHIP) – Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-877-5187 El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>ESCRIBA A</b>	WSHIP P.O. Box 1090 Great Bend, KS 67530
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://wship.org/">wship.org/</a>

---

## SECCIÓN 8      **Cómo puede comunicarse con la Junta de Jubilación para Ferroviarios**

---

La Junta de Jubilación para Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra los programas completos de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, es importante que les informe si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene preguntas sobre sus beneficios de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto de la Junta de Jubilación para Ferroviarios</b>
<b>LLAME AL</b>	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si presiona “0”, podrá hablar con un representante de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, de 9:00 a.m. a 3:30 p.m. los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. los miércoles. Si presiona “1”, podrá acceder a la Línea de ayuda automatizada e información grabada de la Junta durante las 24 horas, incluidos los fines de semana y días feriados.
<b>TTY</b>	1-312-751-4701 Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://rrb.gov/">rrb.gov/</a>

---

## **SECCIÓN 9            ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador?**

---

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, debe llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato o al Servicio al Cliente si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho). (Los números de teléfono del Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare en este plan.

Si tiene otra cobertura para medicamentos recetados 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 ayudarlo a determinar cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos recetados en relación con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:  
*Cómo utilizar el plan  
para obtener servicios médicos*

---

## **SECCIÓN 1            Lo que debe saber sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan**

---

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener atención médica cubierta. Proporciona definiciones de términos y explica las normas que deberá seguir para obtener los tratamientos médicos, los servicios, los equipos, los medicamentos recetados y otra atención médica que cubre el plan.

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

<b>Sección 1.1            ¿Qué son los proveedores de la red y los servicios cubiertos?</b>
---

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de atención médica 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 atención médica, 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 nos facturan directamente la atención que le brindan a usted. Cuando consulta con un proveedor de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de cobertura médica, los equipos de suministros y los medicamentos recetados que cubre nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la tabla de beneficios del Capítulo 4. Los servicios cubiertos para los medicamentos recetados se analizan en el Capítulo 5.

<b>Sección 1.2            Normas básicas para obtener la atención médica cubierta por el plan</b>
---

Como plan de salud de Medicare, *los Planes 3 y 4 MA de CHPW* deben cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y deben cumplir con las normas de cobertura de Original Medicare.

*Los Planes 3 y 4 de MA de CHPW* cubrirán, por lo general, su atención médica, siempre y cuando suceda lo siguiente:

- **La atención que reciba se incluye en la Tabla de beneficios médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este documento).

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

- **La atención que reciba se considera médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- **Tenga un médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) 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 sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
  - En la mayoría de los casos, su PCP de la red deberá autorizarle con antelación antes de que pueda consultar a otros proveedores de la red del plan, tales como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. A esto se le denomina darle una derivación. Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
  - Las derivaciones de su PCP no son necesarias para la atención de emergencia o servicios de urgencia. También hay otros tipos de atención que puede recibir sin tener la aprobación previa de su PCP (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Usted debe recibir atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). Esto significa que deberá pagarle al proveedor el total por los servicios brindados. *A continuación, se presentan tres excepciones:*
  - El plan cubre la atención de emergencia o los servicios de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y para saber lo que significa servicios de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
  - Si necesita atención médica que Medicare exige que nuestro plan cubra, pero no hay especialistas en nuestra red de servicio que brinden esta atención, puede obtener esta atención de un proveedor fuera de la red al mismo costo compartido que normalmente paga dentro de la red. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para obtener más información sobre cómo conseguir una aprobación para consultar con un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
  - El plan cubre los servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de prestación de servicios del plan o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o no puede comunicarse. El costo compartido que usted paga por el plan por diálisis nunca puede superar el costo compartido en Original Medicare. Si se encuentra fuera del área de prestación de servicios del plan y obtiene la diálisis de un proveedor fuera de la red del plan, su costo compartido no puede superar el costo compartido que usted paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de la red para diálisis no está disponible temporalmente y usted decide obtener servicios dentro del área de prestación de servicios de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido para la diálisis puede ser mayor.



---

## **SECCIÓN 2            Use los proveedores de la red para obtener atención médica**

---

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

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

Consultará a un médico de atención primaria (PCP) para recibir atención básica y de rutina. La relación que tiene con su PCP es importante y clave para mantener su salud y para recibir la atención médica apropiada. Su PCP puede ser un médico, enfermero practicante, auxiliar médico u otro profesional de atención médica que cumpla con los requisitos estatales y de Medicare y esté capacitado para brindarle atención médica básica.

El PCP realiza lo siguiente:

- Atención preventiva y de rutina
- Radiografías
- Análisis de laboratorio
- Atención de seguimiento

Si necesita atención de un especialista o de otro proveedor, su PCP le ayudará a encontrar el proveedor correcto y a coordinar su atención. La coordinación de los servicios que usted recibe incluye verificar la atención que recibe o consultar con otros proveedores del plan sobre su atención. Para algunos servicios, es posible que necesite una derivación de su PCP o una autorización de nuestro plan antes de obtenerlos. La autorización previa es una aprobación que debe obtener antes de recibir ciertos tratamientos, servicios, equipos médicos o determinados medicamentos. Su proveedor tratante enviará solicitudes de autorización previa en su nombre al plan de salud.

### **¿Cómo elige al PCP?**

Puede elegir un PCP de la lista de la red de los Planes 3 y 4 de MA de Community Health Plan of Washington de la lista de la red en el Directorio de proveedores de atención primaria y hospitales. Le recomendamos especialmente que elija a un PCP que satisfaga sus necesidades de atención médica especiales y al que sea fácil llegar. Debe acudir a su PCP para recibir atención preventiva de rutina y debe establecer una buena relación con su PCP antes de que necesite atención médica de consideración.

Para buscar un PCP en línea, ingrese a nuestro sitio web en [www.medicare.chpw.org/find-adoctor](http://www.medicare.chpw.org/find-adoctor).

También puede consultar o descargar el Directorio de proveedores de atención primaria y hospitales en [medicare.chpw.org/member-center/member-resources/provider-directory](http://medicare.chpw.org/member-center/member-resources/provider-directory). Para seleccionar a su PCP, puede pedir ayuda al Servicio al cliente llamando al 1-800-942-0247 (los usuarios de TTY deben utilizar el TTY de retransmisión: marque 711) de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana. También puede solicitar el nombre, el título y las calificaciones profesionales y académicas de cualquier médico de la red.

### **Cómo cambiar de PCP**

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, también existe la posibilidad de que el PCP deje de estar en la red de proveedores del plan, en cuyo caso deberá elegir a un nuevo PCP.

En la mayoría de los casos, el cambio de PCP no entrará en vigencia hasta el primer día del mes siguiente. Si está consultando a algún especialista o está recibiendo servicios cubiertos que requieren la autorización de su PCP (por ejemplo, servicios de atención médica a domicilio o equipo médico duradero), Servicio al cliente puede ayudarlo a obtener las autorizaciones y las derivaciones de su nuevo PCP. También verificará que el nuevo PCP que desea acepte a nuevos pacientes. El Servicio al cliente anotará el nombre del nuevo PCP en su registro de miembro y le confirmará cuándo el cambio entrará en vigencia.

<b>Sección 2.2</b>	<b>¿Qué tipos de atención médica puede obtener sin una referencia de su PCP?</b>
--------------------	--

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 detección (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando se atiendan con un proveedor de la red.
- Vacunas antigripales, contra la COVID-19, 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 o por proveedores fuera de la red.
- Los servicios de urgencia son servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no puede comunicarse, o cuando el inscrito se encuentra fuera del área de prestación de servicios. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser inmediatamente necesarios y son médicamente necesarios.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está transitoriamente fuera del área de prestación de servicios del plan. Si es posible, llame al Servicio al Cliente antes de dejar el área de prestación de servicios para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentre fuera.
- Determinados servicios odontológicos completos y complementarios (consulte “Servicios odontológicos (complementarios)” en la Tabla de beneficios médicos de la Sección 2.1 del Capítulo 4).

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

- Determinados beneficios oftalmológicos (consulte “Atención oftalmológica (complementaria)” en la Tabla de beneficios médicos de la Sección 2.1 del Capítulo 4).
- Beneficios complementarios de salud y bienestar (consulte “Salud y bienestar” en la Tabla de beneficios médicos, Sección 2.1 del Capítulo 4).

<b>Sección 2.3</b>	<b>Cómo puede obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red</b>
--------------------	---

Un especialista es un médico que brinda servicios de atención médica para una enfermedad o parte del cuerpo específicas. Existen muchos tipos de especialistas. Estos son algunos ejemplos:

- Los oncólogos atienden a pacientes con cáncer.
- Los cardiólogos atienden a pacientes con afecciones cardíacas.
- Los ortopedistas atienden a pacientes con determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.

Los beneficios se proporcionan para los servicios de cobertura médica médicamente necesarios solo cuando su PCP, junto con CHPW, brinda o coordina los servicios. Su PCP le brindará la mayor parte de su cobertura médica y, cuando sea médicamente apropiado, lo derivará a un especialista de la red de CHPW.

Los servicios como procedimientos quirúrgicos opcionales, hospitalizaciones y atención de enfermería especializada deben estar aprobados por CHPW antes de recibir la atención. El proveedor que le brinda atención es responsable de obtener la aprobación de CHPW para estos servicios.

Si existe un especialista u hospital que desee utilizar, compruebe primero que su PCP realice derivaciones a ese especialista o utilice ese hospital. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para obtener información sobre los servicios que requieren autorización previa. También puede consultar la Lista de autorización previa en línea en [www.medicare.chpw.org/provider-center/prior-authorization/](http://www.medicare.chpw.org/provider-center/prior-authorization/) para obtener una lista completa de los servicios que requieren aprobación por adelantado o llamar al Servicio al Cliente. Si no obtiene una derivación o la autorización previa antes de recibir los servicios, es posible que deba pagar el costo de esos servicios.

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

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

- Aunque los proveedores de nuestra red puedan cambiar durante el año, Medicare requiere que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará el plan, para que tenga tiempo de elegir 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 tres años.
  - Si cualquiera de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si está asignado a ese proveedor, actualmente recibe atención de su parte o si ha acudido a ese proveedor en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red al que pueda acudir para recibir atención.
- Si está realizando un tratamiento médico o una terapia con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar, y trabajaremos con usted para garantizarlo, que continúe el tratamiento médicamente necesario o las terapias que está recibiendo.
- Le proporcionaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción disponibles y las opciones que pueda tener para cambiar de plan.
- Coordinaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero al costo compartido dentro de la red, cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas. Comuníquese con el Servicio al Cliente para saber si necesita autorización previa.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que le podamos ayudar 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.

<b>Sección 2.4</b>	<b>Cómo puede obtener atención de proveedores fuera de la red</b>
--------------------	---

Por lo general, CHPW no permite un beneficio fuera de la red. Las excepciones se enumeran a continuación. Usted será responsable financieramente de cualquier otro servicio fuera de la red.

Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red.

- Servicios de urgencia cuando los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no son accesibles, o cuando el inscrito se encuentra fuera del área de prestación de servicios. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser inmediatamente necesarios y son médicamente necesarios.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está transitoriamente fuera del área de servicio del plan. (Llame al Servicio al cliente antes de salir del área de prestación de servicios para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de prestación de servicios. Los números de teléfono del Servicio al Cliente están impresos en la contratapa de este documento.
- Cuando no se encuentra disponible un especialista y usted obtiene una remisión de su PCP para un especialista fuera de la red. Es **posible** que usted necesite una derivación aprobada por el plan.

En las ocasiones en las que se requiera una referencia aprobada por el plan, su PCP debe presentar una solicitud ante CHPW para su aprobación. De aprobarse, CHPW le enviará una carta con el nombre del proveedor, el plazo de aprobación y la cantidad de consultas o servicios aprobados.

---

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

---

<b>Sección 3.1</b>	<b>Cómo obtener atención ante una emergencia médica</b>
--------------------	---

### **¿Qué es una emergencia médica y qué debe hacer en caso de que se le presente esta situación?**

Una **emergencia médica** es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un hijo no nacido), la pérdida de un miembro o la función de un miembro o la pérdida o el deterioro grave a una función del cuerpo. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Si la necesita, llame para pedir una ambulancia. *No* es necesario que primero obtenga la aprobación o una derivación del PCP. No es necesario que utilice un médico de la red. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no forman parte de nuestra red. Nuestro plan cubre servicios de emergencia o de urgencia limitados fuera de los Estados Unidos. Para obtener más información, consulte “Servicios de emergencia o de urgencia en todo el mundo” en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este documento.

### **¿Qué cobertura tiene en el caso de una emergencia médica?**

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

Los médicos que le brindan atención de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza su estado 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 continuarán tratándolo hasta que sus médicos se comuniquen con nosotros y hagan planes para recibir atención adicional. El plan cubre la atención de seguimiento.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

Si recibe atención de emergencia por parte de proveedores fuera de la red, intentaremos coordinar para que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su afección médica y las circunstancias lo permitan. Comuníquese con el Servicio al Cliente para ayudarlo a coordinar que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención.

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

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

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

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

<b>Sección 3.2</b>	<b>Cómo obtener atención médica ante una necesidad urgente de recibir servicios</b>
--------------------	---

**¿Qué son los servicios de urgencia?**

Un servicio de urgencia es una situación que no es de emergencia que requiere atención médica inmediata, pero, dados las circunstancias, no es posible o razonable obtener estos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir los servicios de urgencia proporcionados fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios de urgencia son: i) un dolor de garganta grave que ocurre durante el fin de semana o ii) una exacerbación imprevista de una afección conocida cuando está temporalmente fuera del área de prestación de servicios.

Siempre debe intentar recibir los servicios de urgencia de proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente y no sería razonable esperar para obtener la atención mediante su proveedor de la red cuando esta esté disponible, cubriremos los servicios de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red.

Si ocurre una situación médica urgente, puede ponerse en contacto su PCP.

Algunos proveedores ofrecen citas para atención de urgencia en el día y varios proveedores están asociados con centros de atención de urgencia. La Línea de consejos de enfermería las

24 horas se encuentra disponible en el número 1-866-418-2920 (TTY 711). También puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicio al cliente al 1-800-942-0247 (los usuarios de TTY deben utilizar el número de retransmisión 711) de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana. Las llamadas a estos números son gratuitas. Si considera que necesita atención de emergencia, llame al 911 de inmediato.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y de urgencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos. Para obtener más información, consulte “Servicios de emergencia o de urgencia en todo el mundo” en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este documento.

### **Sección 3.3                      Cómo obtener atención durante un desastre**

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

Ingresa a [www.medicare.chpw.org](http://www.medicare.chpw.org) para obtener información sobre cómo obtener la atención necesaria durante un desastre.

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

---

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

---

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

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



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

Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* cubren todos los servicios médicamente necesarios según se indica en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o los servicios obtenidos fuera de la red y no estaban autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen un límite para los beneficios, usted también paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. El pago de los costos una vez que se llegue al límite del beneficio no se tendrá en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.

**SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?**

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

Un estudio de investigación clínica (también denominado *estudio clínico*) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, como comprobar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Determinados estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. En los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare generalmente se solicita la participación de voluntarios en el estudio.

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

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Si nos informa que está en un estudio clínico calificado, entonces usted es responsable de pagar el costo compartido dentro de la red por los servicios en ese estudio. 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. Sin embargo, deberá proporcionar documentación para mostrarnos cuánto pagó. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través del plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que nos lo comunique o que nosotros o su PCP lo aprobemos. *No* es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica formen

parte de la red de proveedores del plan. Tenga en cuenta que esto no incluye beneficios para los cuales nuestro plan es responsable que incluya, como componente, un estudio clínico o un registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen ciertos beneficios especificados conforme las determinaciones de cobertura nacional (NCD) y ensayos sobre dispositivos de investigación (IDE) y pueden estar sujetos a una autorización previa y a otras normas del plan.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, cubierto para los inscritos en Medicare Advantage por Original Medicare, le recomendamos que nos notifique por adelantado cuando elija participar en estudios clínicos calificados de 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.*

<b>Sección 5.2</b>	<b>Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada cosa?</b>
--------------------	--

Una vez que se inscribe en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Original Medicare cubre los artículos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, incluidos los siguientes:

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

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

*A continuación, se muestra un ejemplo de cómo funciona el costo compartido:*  
supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. También supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Original Medicare, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Original Medicare. En ese momento debería notificar a su plan que recibió un servicio de estudio clínico

calificado y debería enviar la documentación, como una factura del proveedor al plan. Luego, el plan le pagaría a usted \$10 directamente. Por lo tanto, su pago neto es \$10, el mismo monto que pagaría conforme a los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que, para recibir el pago de su plan, debe enviar la documentación a su plan, como una factura del proveedor.

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

- Por lo general, Medicare *no* pagará los nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubriera dicho producto o servicio incluso si usted *no* participara en un estudio.
- Los productos o servicios que se proporcionen solo para recopilar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección médica normalmente requeriría una sola tomografía.

### **¿Desea obtener más información?**

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

---

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

---

<b>Sección 6.1</b>	<b>¿Qué es una institución religiosa de atención sanitaria no médica?</b>
--------------------	---

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

<b>Sección 6.2</b>	<b>Recibir atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica</b>
--------------------	--

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

- La atención o el tratamiento médico **no exceptuado** corresponde a la atención o el tratamiento médico *voluntario* y que *no es obligatorio* según la legislación federal, estatal o local.
- La atención o el tratamiento médico **exceptuado** corresponde a la atención o el tratamiento médico que *no* se considera voluntario o que *es obligatorio* según la legislación federal, estatal o local.

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

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

Su beneficio hospitalario como paciente internado no tiene límites para el número de días durante una hospitalización. Para obtener más información, consulte “Atención hospitalaria para pacientes internados” en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

---

<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Normas para la posesión de equipos médicos duraderos</b>
------------------	---

---

<b>Sección 7.1</b>	<b>¿Puede quedarse con el equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?</b>
--------------------	--

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos como equipos y suministros de oxígeno, sillas de rueda, andadores, sistemas eléctricos de colchones, muletas, suministros para personas con diabetes, dispositivos de generación del habla, bombas de infusión IV, nebulizadores y camas de hospital indicadas por un proveedor para su uso en el hogar. El miembro siempre posee ciertos artículos, como dispositivos protésicos. En esta sección, encontrará información sobre otros tipos de DME que debe alquilar.

**Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos**

---

En Original Medicare, las personas que alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de realizar copagos del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, no será dueño de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan, incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el DME en Original Medicare antes de inscribirse en nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la posesión del DME. Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente.

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

Si no obtuvo la posesión del DME mientras estaba en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de cambiarse a Original Medicare para tener la posesión del artículo. Los pagos realizados mientras estaba inscrito en su plan no cuentan.

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

Ejemplo 2: Realizó 12 o menos pagos consecutivos por el artículo en Original Medicare y luego se inscribió en nuestro plan. Estaba en nuestro plan, pero no obtuvo la posesión mientras estaba en nuestro plan. Luego vuelve a Original Medicare. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos para poseer el artículo una vez que se inscriba en Original Medicare nuevamente. Todos los pagos anteriores (ya sea a nuestro plan o a Original Medicare) no cuentan.

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

Si reúne los requisitos para la cobertura de *los Planes 3 y 4 de MA de CHPW de Medicare* cubrirá lo siguiente:

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

Si deja los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* o ya no tiene necesidad médica del equipo de oxígeno, este se debe devolver.

### **¿Qué sucede si deja su plan y regresa a Original Medicare?**

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

## CAPÍTULO 4:

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

---

## **SECCIÓN 1            Cómo comprender los gastos de bolsillo por los servicios cubiertos**

---

Este capítulo incluye una Tabla de beneficios médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla lo que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites para determinados servicios.

<b>Sección 1.1            Tipos de costos de bolsillo que puede pagar por los servicios cubiertos</b>
---

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

- Un **copago** es el monto fijo que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. El copago se realiza en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre sus copagos).
- El **coseguro** es el porcentaje que paga del costo total de ciertos servicios médicos. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre su coseguro).

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

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

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite en el monto total que debe pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. A este límite se lo llama monto máximo que paga de su bolsillo (MOOP) por los servicios médicos. Para el año calendario 2024, este monto es \$8,850.

Los montos que paga por los copagos y coseguros para los servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que paga por las primas de su plan y los medicamentos recetados de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Si llega al monto máximo de \$8,850 de gastos de bolsillo, ya no deberá pagar más gastos de su bolsillo durante el resto del año por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B dentro de la red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de su plan y la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero pague su prima de la Parte B).



<b>Sección 1.3</b>	<b>Nuestro plan no permite que los proveedores le facturen saldos</b>
--------------------	---

Como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar el monto del costo compartido del plan cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden agregar cargos adicionales, denominados **facturación de saldos**. Esta protección se aplica incluso cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), entonces usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (según lo estipulado en el contrato entre el proveedor y el plan).
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe una referencia o para servicios de urgencia o emergencias).
  - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe una referencia o para emergencias o servicios de urgencia fuera del área de servicios).
- Si cree que un proveedor le ha facturado saldos, llame al Servicio al Cliente.

---

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

---

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

La Tabla de beneficios médicos de las páginas siguientes enumera los servicios cubiertos por los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* y lo que usted paga de su bolsillo por cada uno de ellos. La cobertura para medicamentos recetados de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5. Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumple con los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que cubre Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos recetados de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesarios significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Usted recibe atención por parte de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red no estará cubierta, a menos que sea atención de emergencia o de urgencia o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya dado una referencia. Esto significa que deberá pagarle al proveedor el total por los servicios brindados.
- Usted tiene un médico de atención primaria (PCP) que brinda y supervisa su atención. En la mayoría de los casos, su PCP deberá autorizarlo con antelación antes de que consulte a otros proveedores de la red del plan. A esto se le denomina darle una derivación.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si el médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa). Los servicios cubiertos que deben aprobarse por adelantado están marcados en la Tabla de beneficios médicos con un asterisco.

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. Por otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2024* (Medicare y usted 2024). Revíselo por Internet en [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

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

---

- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos el servicio sin costo para usted. No obstante, si recibe tratamiento o se somete a un chequeo debido a una afección médica existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, se puede aplicar un copago por la atención recibida para tratar dicha afección médica.
- Si Medicare agrega cobertura para algún servicio nuevo durante el año 2024, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.


**Información importante sobre beneficios para personas inscritas con ciertas afecciones crónicas**

- Si un proveedor del plan le diagnostica las siguientes afecciones crónicas mencionadas a continuación y usted cumple determinados criterios médicos, puede ser elegible para otros beneficios complementarios personalizados o un costo compartido reducido:
  - Diabetes
  - Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC), obesidad mórbida u obesidad con trastornos concurrentes
  - Prehipertensión, hipertensión refractaria o hipertensión con al menos otra afección
  - Fragilidad, riesgo de caída, osteoporosis, antecedentes de infarto agudo de miocardio, angina, Parkinson, convulsiones, derrame cerebral, demencia, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) o ICC
- Para obtener más detalles, consulte la fila *Ayuda con ciertas afecciones crónicas* en la Tabla de beneficios médicos a continuación.





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


**Tabla de beneficios médicos**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p> <b>Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene una derivación de su médico, auxiliar médico, profesional de enfermería o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <p>Los beneficiarios de Medicare reciben cobertura para hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias:</p> <p>A los fines de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dura 12 semanas o más.</li> <li>• No es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.).</li> <li>• No está relacionado con una cirugía.</li> <li>• No está relacionado con un embarazo.</li> </ul> <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p> <p>El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora.</p> <p><b><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></b></p> <p>Requisitos para el proveedor:</p> <p>Un médico (según se define en la sección 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social [la Ley]) debe proporcionar los servicios de acupuntura según los requisitos aplicables del estado.</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 universidad acreditada por la Comisión de acreditación de acupuntura y medicina oriental (ACAOM, por sus siglas en inglés).</li> </ul>	<p>Usted paga un copago de \$30 para cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Consulte “Salud y bienestar” para recibir servicios de acupuntura adicionales cubiertos.</p>


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una autorización vigente, total, activa e ilimitada para ejercer acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (p. ej., Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia.</li> </ul> <p>El personal auxiliar que proporcione servicios de acupuntura debe hacerlo bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS según lo requieren las reglamentaciones de las secciones 410.26 y 410.27 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés).</p>	
<p><b>Medicina alternativa</b></p> <p>Consulte el beneficio de “Salud y bienestar” para obtener más información.</p>	
<p><b>Servicios de ambulancia*</b></p> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, sean por 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 si se trata de un miembro cuya afección médica es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son de emergencia, debe documentarse que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p> <p><b><i>* Excepto en casos de emergencia, se aplican las normas sobre autorización previa.</i></b></p>	<p>\$325 de copago por cada uso del beneficio de ambulancia cubierto por Medicare por viaje de ida o de vuelta.</p> <p>Los servicios de ambulancia que no sean de emergencia incluyen solo servicios cubiertos por Medicare.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Consulta anual de bienestar</b></p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Está cubierta una vez cada 12 meses.</p> <p><b>Nota:</b> Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva Bienvenido a Medicare. No obstante, no es necesario haber realizado la consulta Bienvenido a Medicare para estar cubierto para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de bienestar.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p> <b>Medición de la masa ósea*</b></p> <p>Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se 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 de un médico.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años.</li><li>• Una mamografía de detección cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más.</li><li>• Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses.</li></ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.</p> <p>En el caso de los exámenes de diagnóstico, o los servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos. Para las mamografías de diagnóstico, consulte “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos”. Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>



Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios de rehabilitación cardíaca*</b></p> <p>Los programas completos de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para miembros que cumplen con determinadas condiciones con una derivación del médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Servicios de rehabilitación cardíaca (del corazón) por un máximo de 2 sesiones de sesiones por día, hasta 36 sesiones en total, en un durante 36 semanas: 20% del costo por cada servicio cubierto por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p> <b>Visita para disminuir el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares)</b></p> <p>Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir la presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que esté comiendo de manera saludable.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de la terapia conductual intensiva para enfermedades cardiovasculares.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos. Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares</b></p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de padecer enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>



Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <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 alto riesgo de padecer cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha tenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou dentro los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para exámenes pélvicos y pruebas de Papanicolaou preventivos cubiertos por Medicare.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios de atención quiropráctica*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxación. La subluxación es un desplazamiento o una desalineación parcial de las vértebras. Como diagnóstico médico, el proveedor debe identificar los requisitos médicos específicos.</li> </ul> <p><i>*Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p> <p><b>Servicios de quiropraxia (complementarios)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen visitas quiroprácticas de rutina combinadas con visitas de acupuntura y naturopatía hasta el monto máximo del plan.</p> <p>El plan cubre un máximo de 12 visitas por año calendario para visitas naturopáticas, de acupuntura y quiroprácticas complementarias de rutina combinadas.</p>	<p>\$15 de copago por cada consulta cubierta por Medicare (manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxación).</p> <p>No pagará nada por cada visita complementaria de quiropraxia cubierta hasta el monto máximo del plan.</p> <p>La terapia de masajes no está cubierta. Usted pagará los costos de estos servicios.</p> <p>No se cubren las radiografías realizadas por quiroprácticos. Usted pagará los costos de estos servicios.</p>
<p> <b>Prueba de detección de cáncer colorrectal</b></p> <p>Están cubiertas las siguientes pruebas de detección:</p> <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 vez cada 24 meses para pacientes con alto riesgo después de una colonoscopia o enema de bario previo.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare, excepto en los casos de enemas de bario, para los cuales se aplica un coseguro. Si su médico encuentra y elimina un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o sigmoidoscopia flexible, la prueba de detección se</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen alto riesgo después de haberse realizado una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes con alto riesgo a partir de la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario.</li> <li>• Pruebas de detección de sangre oculta en la materia fecal para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 12 meses.</li> <li>• ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.</li> <li>• Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.</li> <li>• Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes con alto riesgo y pasados 24 meses desde el último enema de bario, o la última colonoscopia.</li> <li>• Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes sin alto riesgo y mayores de 45 años. Una vez, al menos 48 meses después del último enema de bario o de la sigmoidoscopia flexible.</li> </ul> <p>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento si la prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva en heces cubierta por Medicare arrojó un resultado positivo.</p>	<p>convierte en un examen de diagnóstico.</p> <p>En el caso de los exámenes de diagnóstico, o los servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p> <p>Para las colonoscopias de diagnóstico, consulte “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” y “Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios”.</p> <p>Se aplican costos compartidos para la preparación y los suministros de farmacia para colonoscopia.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios odontológicos*</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 actualmente cubre los servicios odontológicos en una cantidad limitada de circunstancias, en particular, cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la afección médica primaria de un beneficiario. 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 para el cáncer que afecten la mandíbula, o exámenes bucales previos a un trasplante de riñón. Además, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios odontológicos preventivos e integrales detallados en “Servicios odontológicos (complementarios)”</li> </ul>	<p>Copago del 20% del costo por beneficios dentales cubiertos por Medicare.</p>
<p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p> <p><b>Servicios odontológicos (complementarios)*</b></p> <p>Nuestro beneficio complementario incluye beneficios odontológicos preventivos y completos que, generalmente, no están cubiertos por Medicare. Los servicios odontológicos integrales complementarios se limitan a un total de \$500 por año. No hay límite para los servicios odontológicos preventivos adicionales.</p> <p>Nuestros beneficios odontológicos preventivos complementarios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exámenes bucales</li> <li>Limpiezas</li> <li>Tratamientos con flúor</li> <li>Radiografías dentales preventivas</li> </ul> <p>Nuestros beneficios odontológicos integrales complementarios incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios que no sean de rutina</li> <li>Servicios de diagnóstico</li> <li>Servicios de restauración</li> <li>Endodoncia/periodoncia/extracciones</li> <li>Prostodoncia, otras cirugías bucales/maxilofaciales</li> </ul>	<p>No pagará nada por los servicios preventivos e integrales complementarios.</p> <p>No hay límite para los servicios odontológicos preventivos y complementarios.</p> <p>Los servicios odontológicos integrales y complementarios se limitan a \$500 por año. Debe pagar cualquier costo que supere el límite de beneficios del plan de 3 meses (o “trimestral”).</p> <p>Los servicios odontológicos complementarios cubiertos se brindan a través de Delta</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiografías dentales de diagnóstico</li> <li>• Dentaduras postizas</li> <li>• Otros servicios</li> </ul> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>Dental of Washington y solo están cubiertos cuando los brinda un odontólogo de la red de Delta Dental. Para encontrar la lista más actual de dentistas de la red Delta Dental PPO Plus Premier, visite <a href="http://deltadentalwa.com">deltadentalwa.com</a>. Los proveedores de la red de Delta Dental deben presentar reclamaciones por estos servicios odontológicos a Delta Dental of Washington. Usted será responsable de todos o la mayoría de los servicios proporcionados por dentistas fuera de la red.</p>
<p> <b>Prueba de detección de depresión</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones o tratamiento de seguimiento.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para una consulta anual para la prueba de detección de depresión.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Prueba de detección de diabetes</b></p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (incluidas pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden ser cubiertos si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Según los resultados de estas pruebas, es posible que sea elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p> <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes*</b></p> <p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para pruebas 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 dos pares extra de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación.</li> <li>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta siempre que se cumpla con ciertos requisitos.</li> </ul> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>\$0 por el costo de la capacitación para el autocontrol de la diabetes, los servicios e insumos para la diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>Si los ofrece un especialista, se aplican costos compartidos. Consulte “Servicios de médicos o profesionales”.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>



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

---

La medicación para la diabetes, como la insulina, inyectada por medio de jeringa generalmente está cubierta por su cobertura de medicamentos recetados de la Parte D. Consulte el Capítulo 5.


Si tiene preguntas sobre el equipo médico duradero y su costo compartido, consulte “Equipo médico duradero y suministros relacionados”.

Para obtener más información, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este documento).


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados*</b></p> <p>(En el Capítulo 12 de este documento, así como la Sección 7 del Capítulo 3, encontrará una definición de equipo médico duradero).</p> <p>Entre los artículos cubiertos, se incluyen sillas de rueda, muletas, sistemas eléctricos de colchones, suministros para personas con diabetes, camas de hospital indicadas por un proveedor para su uso en el hogar, bombas de infusión IV, dispositivos de generación del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo el DME que sea necesario por razones médicas cubierto por Original Medicare, incluso lentes posoperación por cataratas. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o fabricante en particular, puede solicitarle que le realice un pedido especial para usted. Puede acceder a la lista de proveedores más actualizada en nuestro sitio web en <a href="http://medicare.chpw.org/member-center/memberresources/provider-directory">medicare.chpw.org/member-center/memberresources/provider-directory</a>.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>20% del costo por equipos médicos duraderos cubiertos por Medicare.</p> <p>Para obtener información sobre la posesión de equipo médico duradero alquilado, consulte la Sección 7.1 del Capítulo 3.</p> <p>Si tiene preguntas sobre suministros para diabéticos y su costo compartido, consulte “Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes”.</p> <p>Para obtener más información, consulte “Ayuda con ciertas afecciones crónicas” en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<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 afección médica de emergencia.</li> </ul> <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un hijo no nacido), un miembro o la función de un miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.</p> <p>El costo compartido para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red es el mismo que el de dichos servicios brindados dentro de la red.</p> <p>Para la atención de emergencia recibida fuera de los EE. UU. y sus territorios, consulte “Atención de emergencia o de urgencia en todo el mundo”.</p> <p><b><i>NO se necesita autorización previa para la atención de emergencia.</i></b></p>	<p>\$100 de copago por cada consulta individual a la sala de emergencias cubierta por Medicare.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita recibir atención para pacientes internados después de haberse estabilizado su condición de emergencia, debe recibir la atención para pacientes internados 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>Consulte “Atención hospitalaria para pacientes internados” para conocer los costos relacionados con la atención para pacientes internados.</p>
<p><b>Beneficio de acondicionamiento físico</b></p> <p>El programa de acondicionamiento físico incluye una membresía básica en un gimnasio participante. Puede cambiar de gimnasio una vez por mes. El cambio entra en vigencia el primer día del mes siguiente. Los miembros que prefieren hacer ejercicio en su hogar o mientras viajan pueden elegir recibir 1 kit de acondicionamiento físico en el hogar por año calendario en lugar de, o además de, inscribirse para la membresía en un centro de acondicionamiento físico.</p>	<p>No se aplica copago, coseguro ni deducible.</p>

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

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p><b>Salud y bienestar</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen visitas quiroprácticas de rutina combinadas con visitas de acupuntura y naturopatía hasta el monto máximo del plan.</p> <p>El plan cubre un máximo de 12 visitas por año calendario para visitas naturopáticas, de acupuntura y quiroprácticas de rutina combinadas.</p>	<p>No pagará nada por cada visita cubierta hasta el monto máximo del plan.</p> <p>La terapia de masajes no está cubierta. Usted pagará los costos de estos servicios.</p> <p>No se cubren las radiografías realizadas por quiroprácticos. Usted pagará los costos de estos servicios.</p>
<p> <b>Programas educativos sobre salud y bienestar</b></p> <p>Brindamos información en línea sobre diversos temas, incluidos medicamentos, enfermedades, afecciones y pruebas, en <a href="https://medicare.chpw.org/member-center">medicare.chpw.org/member-center</a>.</p> <p>Cada año, le enviamos por correo una evaluación para ayudarlo a tener un mejor control de su salud. Una vez que complete y devuelva la evaluación, recibirá un informe con ideas sobre cómo mejorar su salud y disminuir su riesgo de padecer ciertas afecciones y enfermedades.</p> <p>Les ofrecemos recordatorios a los miembros sobre los diferentes exámenes, pruebas de detección y citas con el médico. Las comunicaciones son una manera de obtener información y consejos sobre cosas que puede hacer por su salud.</p> <p>El plan cubre los siguientes beneficios de programas educativos sobre salud y bienestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y bienestar de la A a la Z</li> <li>• Evaluaciones de salud</li> <li>• Llamadas de recordatorio de evaluaciones de salud importantes</li> <li>• Asesoramiento para dejar de consumir tabaco y terapias de reemplazo de nicotina</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para estos programas.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios de audición</b></p> <p>Las evaluaciones de audición y equilibrio de diagnóstico realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención para pacientes externos cuando las realiza un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p>	<p>Copago de \$20 para exámenes auditivos de diagnóstico cubiertos por Medicare.</p> <p>No se cubren los exámenes auditivos de rutina, ni los audífonos ni su colocación. Usted pagará los costos de estos servicios.</p>
<p><b>Ayuda con ciertas afecciones crónicas</b></p> <p>Si un prestador del plan le diagnostica las siguientes afecciones crónicas, podrá postularse para recibir beneficios orientados adicionales sin costo:</p> <p>Los miembros que hayan sido diagnosticados con <b>diabetes</b> tendrán un costo compartido reducido para las consultas con su especialista en endocrinología y los exámenes de retina cuando los proporcione un endocrinólogo o un oftalmólogo. Además, los miembros con diabetes recibirán 8 consultas para la atención de los pies no cubiertas por Medicare de un proveedor de atención de los pies aprobado por Medicare.</p> <p>Los miembros con <b>insuficiencia cardíaca congestiva (ICC)</b> tendrán un costo compartido reducido para las consultas con su especialista en cardiología. Además, los miembros que hayan sido diagnosticados con <b>ICC, obesidad mórbida u obesidad con trastornos concurrentes</b> pueden recibir 1 balanza por año (sin costo) al participar en la administración de la atención.</p> <p>Los miembros que hayan sido diagnosticados con <b>enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)</b> tendrán un costo compartido reducido para las consultas con su especialista neumólogo y equipo médico duradero para la terapia con oxígeno.</p>	<p><b>Para miembros con diabetes:</b></p> <p>\$0 copago para cada visita a un especialista endocrinólogo cubierto por Medicare</p> <p>\$0 copago para estudios de retina brindados por un endocrinólogo u oftalmólogo</p> <p>\$0 copago hasta 8 consultas por año para atención de los pies no cubierta por Medicare de un proveedor de atención de los pies aprobado por Medicare.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Los miembros que hayan sido diagnosticados con <b>prehipertensión, hipertensión con al menos una afección crónica o hipertensión refractaria</b> pueden recibir 1 dispositivo de control de la presión arterial por año (sin costo) al participar en la administración de la atención.</p> <p><b>Los miembros que hayan sido diagnosticados con</b> riesgo de caída, fragilidad, osteoporosis, antecedentes de infarto agudo de miocardio, angina, convulsiones, Parkinson, derrame cerebral, demencia, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) o insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) <b>pueden recibir 1 Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS) por año (sin costo) al participar en la administración de la</b></p>	<p><b>Para miembros con Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC):</b> Copago de \$0 para cada visita a un especialista Cardiólogo cubierto por Medicare</p> <p><b>Para miembros con Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC):</b> \$0 copago para cada visita a un especialista neumólogo cubierto por Medicare Copago de \$0 para equipo médico de terapia con oxígeno</p>
<p> <b>Prueba de detección de VIH</b></p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que tienen un 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>Para mujeres embarazadas, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo.</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<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 los brinde una agencia de atención médica a domicilio. 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 y de auxiliares de atención médica a domicilio de forma intermitente o de medio tiempo (se cubrirán en función del beneficio de atención médica a domicilio; los servicios de enfermería especializada y de auxiliares 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><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Copago de \$0 para las consultas de una agencia de atención médica a domicilio cubiertas por Medicare.</p> <p>Si tiene preguntas sobre el equipo médico duradero y su costo compartido, consulte “Equipo médico duradero y suministros relacionados”.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Tratamiento de infusión en el hogar*</b></p> <p>El tratamiento de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes que se requieren para realizar una infusión en el hogar son el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</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 no cubiertas de otra manera por el beneficio de equipos médicos duraderos.</li> <li>• Monitoreo remoto.</li> <li>• Servicios de monitoreo para la realización del tratamiento de infusión en el hogar y la administración de los medicamentos para la infusión en el hogar proporcionados por un proveedor de tratamiento de infusión en el hogar calificado.</li> </ul> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>Coseguro del 20% para el tratamiento de infusión en el hogar cubierto por Medicare.</p> <p>Para obtener información sobre el equipo médico duradero, consulte “Equipo médico duradero y suministros relacionados”.</p> <p>Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte “Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare”.</p> <p>Para obtener información sobre la atención a domicilio, consulte “Atención de una agencia de atención médica a domicilio”.</p>
<p><b>Atención en un centro para enfermos terminales</b></p> <p>Usted es elegible para este beneficio cuando su médico y el director médico del centro le hayan dado un diagnóstico terminal que certifique que tiene una enfermedad terminal y que le quedan 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue su curso normal. Es posible que reciba atención a través de un programa de atención en un centro para enfermos terminales certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicio certificados por Medicare en el área de prestación de servicios del plan, incluidos aquellos que la organización MA posee, controla o tiene un interés financiero. El médico del centro para enfermos terminales puede ser un proveedor de la red o fuera de la red.</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de centro para enfermos terminales certificado por Medicare, los servicios del centro para enfermos terminales y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal son pagados por Original Medicare, y no por los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i>.</p>



Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor.
- Cuidados paliativos a corto plazo.
- Atención médica a domicilio.

Cuando ingresa en un centro para enfermos terminales, tiene derecho a seguir inscrito en su plan; si decide seguir inscrito en su plan, deberá seguir pagando las primas del plan.


Para los servicios en un centro para enfermos terminales y para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal: Original Medicare (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor del hospicio por sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su diagnóstico de enfermedad terminal.

Mientras esté en el programa de atención en centros para enfermos terminales, su proveedor del centro le facturará a Original Medicare los servicios que Original Medicare cubre. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare.

Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal: Si necesita servicios que no sean de emergencia, que no sean de urgencia cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo de estos servicios depende de si utiliza un proveedor de la red de servicio de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si existe un requisito para obtener autorización previa).

- Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, solo paga el monto del costo compartido del plan por los servicios dentro de la red.
- Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pagará el costo compartido correspondiente al pago por servicio de Medicare (Original Medicare).

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Atención en un centro para enfermos terminales (continuación)</b></p> <p><u>Para los servicios cubiertos por los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> pero que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare:</u> Los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> seguirán 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 de enfermedad terminal. Usted paga el monto del costo compartido de su plan por estos servicios.</p> <p><u>Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la Parte D del plan:</u> <u>Si estos medicamentos no están relacionados con su condición de enfermo terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición de enfermo terminal, entonces usted paga el costo compartido de Original Medicare.</u> Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro para enfermos terminales y por nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si se encuentra en un centro para enfermos terminales certificado por Medicare?</i>).</p> <p><b>Nota:</b> si necesita atención médica que no sea en un centro para enfermos terminales (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), debe contactarnos para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre los servicios de visitas de hospicio (una sola vez) para una persona que padece una enfermedad terminal y no ha optado por el beneficio de hospicio. Debe recibir atención en un centro para enfermos terminales certificado por Medicare.</p>	

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Vacunas*</b></p> <p>Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacuna contra la neumonía.</li> <li>• Vacunas antigripales, una vez por temporada de gripe en otoño e invierno, con vacunas antigripales adicionales si son médicamente necesarias.</li> <li>• Vacuna contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B.</li> <li>• Vacuna 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 vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.</p> <p>La vacuna contra la varicela (Herpes Zoster-Zostavax) es una vacuna preventiva y se encuentra disponible en virtud de su beneficio de la Parte D.</p> <p><b><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa dado que las diferentes vacunas pueden tener distintas pautas de beneficios.</i></b></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>Si tiene preguntas sobre la cobertura de las vacunas de la Parte D, consulte la Sección 8 del Capítulo 6: “Lo que usted paga por las vacunas cubiertas por la Parte D depende de cómo y dónde las obtiene”.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p> <p>Las vacunas de viaje no son un beneficio cubierto. Usted pagará los costos de estos servicios.</p>
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados*</b></p> <p>Incluye cuidados agudos para pacientes internados, rehabilitación para pacientes internados, servicios hospitalarios de atención a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa en el hospital con una orden del médico. El día antes de recibir el alta es su último día como paciente internado.</p>	<p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copago de \$500 por día para los días 1 a 4.</li> <li>• Copago de \$0 por día para los días 5 a 90.</li> </ul>

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

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesaria).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería regulares.</li> <li>• Costos de las unidades de atención especializada (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 por abuso de sustancias para pacientes internados.</li> </ul>	<p>Cada estadía nueva de paciente internado comienza con un nuevo día 1.</p> <p>El costo compartido se aplica a partir del día de la admisión.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para ver el servicio recibido.</p> <p>Si obtiene autorización para recibir atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la afección que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que debería pagar en un hospital de la red.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En determinadas circunstancias, 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 es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplante pueden ser locales o fuera del área de prestación de servicios. Si nuestros servicios de trasplantes dentro de la red se encuentran fuera del patrón comunitario de atención, usted 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 los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> brindan servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en este lugar, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante.</li><li>• Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre total y de glóbulos rojos en paquete comienza solo con la cuarta pinta de sangre que necesite.</li><li>• Servicios médicos.</li></ul> <p><b>Nota:</b> para ser un paciente internado, su proveedor deberá redactar la orden para la admisión formal como paciente internado. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente internado o externo, consulte con el personal del hospital.</p>	


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> La hoja de datos se encuentra disponible en Internet en <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <p><b><i>* Excepto en casos de emergencia, se aplican las normas sobre autorización previa. Esto significa que su médico debe informar al plan que usted ingresará en el hospital, a menos que tenga una emergencia. Para todas las hospitalizaciones, su hospital debe informar al plan antes del próximo día hábil.</i></b></p>	

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención de la salud mental que requieren hospitalización.</p> <p>Obtiene hasta 190 días de por vida en un hospital psiquiátrico. Solo si se cumplen determinadas condiciones, los servicios de hospital psiquiátrico para pacientes internados se tienen en cuenta para el límite de 190 días de por vida. Este límite no se aplica a servicios de psiquiatría para pacientes internados proporcionados en un hospital general. Para los servicios psiquiátricos para pacientes internados que se brindan en un hospital general, consulte “Atención hospitalaria para pacientes internados”.</p> <p><b>* Excepto en casos de emergencia, se aplican las normas sobre autorización previa.</b> Esto significa que su médico debe informar al plan que usted ingresará en el hospital, a menos que tenga una emergencia. Para todas las hospitalizaciones, su hospital debe informar al plan antes del próximo día hábil.</p>	<p>Para las hospitalizaciones en hospital psiquiátrico para pacientes internados cubiertas por Medicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copago de \$175 por día para los días 1 a 10.</li> <li>• Copago de \$0 por día para los días 11 a 90.</li> </ul> <p>Cada estadía nueva de paciente internado comienza con un nuevo día 1.</p> <p>Los costos compartidos se aplican el día de la admisión.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p>Hospitalización: servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta</p> <p>Si ha agotado sus beneficios para pacientes internados o si la hospitalización no es razonable y necesaria, no la cubriremos. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios médicos.</li> <li>• Pruebas de diagnóstico (como los análisis de laboratorio).</li> <li>• Tratamiento con isótopos, radio y radiografías, 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>• Prótesis y dispositivos ortésicos (salvo los odontológicos) 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>• Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> </ul>	<p>Los servicios enumerados se seguirán cubriendo con los montos de costo compartido que aparecen en la tabla de beneficios para el servicio específico.</p> <p>En el caso de suministros médicos cubiertos por Medicare, incluidos entablillados y yesos, usted paga el monto del costo compartido correspondiente donde se brinde el servicio específico. Por ejemplo, si estos suministros médicos se usaron durante una consulta a la sala de emergencias, se incluirán como parte del monto del costo compartido por la consulta en la sala de emergencias.</p>



Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Beneficio de comidas (complementario)</b></p> <p>En el caso de que usted reciba el alta de una hospitalización, ya sea en un hospital o en un centro de enfermería especializada, o bien que reciba un diagnóstico de COVID-19 positivo, o si recibe una remisión de comidas para miembros confinados en el hogar que participan en un programa de Care Management, usted será elegible para recibir 2 comidas por día durante 14 días sin costo adicional para usted. Programa de comidas con un límite de 6 eventos por año calendario.</p> <p>Si tiene preguntas sobre este beneficio, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este documento).</p>	<p>No debe pagar nada por las comidas cubiertas hasta el beneficio máximo.</p>
<p> <b>Tratamiento médico nutricional</b></p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón, pero no con diálisis) o después de un trasplante cuando lo remita su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de tratamiento médico 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 cambia, es posible que pueda recibir más horas de tratamiento con la referencia de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar la referencia todos los años si su tratamiento es necesario en el próximo año calendario.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para los servicios de tratamiento médico nutricional cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p> <b>Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</b></p> <p>Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP, por sus siglas en inglés) estarán cubiertos para los beneficiarios elegibles de Medicare en virtud de todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de modificación de la conducta orientada a la salud que brinda capacitación práctica en cambios dietarios a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</p>
<p><b>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare*</b></p> <p>La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:</p>	<p>20% del costo por los medicamentos para quimioterapia cubiertos por la Parte B de Medicare y otros medicamentos de la Parte B.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p> <p>La medicación para la diabetes, como la insulina, inyectada por medio de jeringa generalmente está cubierta por su cobertura de medicamentos recetados de la Parte D. Consulte los Capítulos 5 y 6.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos que no suelen ser administrados por el paciente mismo y que se deben administrar por inyección o infusión mientras recibe servicios médicos, servicios hospitalarios para pacientes externos 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> <li>• Otros medicamentos que toma con equipo médico duradero (como nebulizadores) autorizados por el plan.</li> <li>• Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia.</li> <li>• Medicamentos inmunosupresores si estaba inscrito en la Parte A de Medicare cuando se le trasplantó el órgano.</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>• Antígenos.</li> <li>• Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer y las náuseas.</li> <li>• Determinados medicamentos para diálisis en el hogar, como heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y agentes estimuladores de la eritropoyesis (como Epogen®, Procrit®, epoetina alfa, Aranesp® o darbepoetina alfa).</li> <li>• Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento en el hogar de deficiencias inmunitarias primarias.</li> </ul> <p>También cubrimos vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos recetados de la Parte B y la Parte D.</p>	<p>El costo compartido de la insulina está sujeto a un límite de coseguro de \$35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto por nuestro plan, sin importar en qué nivel de costo compartido se encuentre.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>El Capítulo 5 explica el beneficio para medicamentos recetados de la Parte D e indica las normas que debe seguir a fin de recibir cobertura para los medicamentos recetados. Lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan se incluye en el Capítulo 6.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	
<p> <b>Prueba de detección y tratamiento de la obesidad para promover la pérdida de peso sostenida</b></p> <p>Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos el asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan completo de prevención. Para obtener más información, consulte con su profesional o médico de atención primaria.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de obesidad y tratamientos preventivos.</p>
<p><b>Servicios del Programa de tratamiento por consumo de opioides*</b></p> <p>Los miembros de nuestro plan que padecen un trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el OUD mediante un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos agonistas y antagonistas de los opioides aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de Estados Unidos para el tratamiento asistido con medicamentos (MAT).</li> <li>• Suministro y administración de dichos medicamentos para el MAT (si corresponde).</li> <li>• Asesoramiento sobre el consumo de sustancias.</li> <li>• Terapia individual y grupal.</li> <li>• Prueba de toxicología.</li> <li>• Actividades de consumo.</li> <li>• Evaluaciones periódicas.</li> </ul> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>20% del costo por servicios del Programa de tratamiento por consumo de opioides.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos*</b></p> <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 suministros y materiales de los técnicos.</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> <li>• Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre total y de concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes externos, incluidas mamografías de detección y colonoscopías de diagnóstico.</li> </ul> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>0% del costo por servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p>20% del costo para los procedimientos y pruebas de diagnóstico cubiertos por Medicare, incluidos los servicios de radiología de diagnóstico cubiertos por Medicare (incluidas tomografías computarizadas e IRM) y servicios de radiología terapéutica.</p> <p>Copago de \$15 por radiografía para radiografías para pacientes externos cubiertas por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido. En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios hospitalarios de observación para pacientes externos*</b></p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta.</p> <p>Para que los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación tienen cobertura solo cuando son proporcionados a partir de la orden de un médico o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos sobre personal del hospital para ingresar pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos.</p> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> La hoja de datos se encuentra disponible en Internet en <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Copago de \$325 por servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos adicionales. Consulte el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes externos*</b></p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento para pacientes externos de un hospital para el diagnóstico o 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 externos, como servicios de observación o cirugía para pacientes externos.</li> <li>• Análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico facturadas por el hospital.</li> <li>• Atención de la salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente internado 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 puede autoadministrar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p> <p>Puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada <i>¿Está usted internado o es un paciente externo? Si tiene Medicare, ¡consulte!</i> La hoja de datos se encuentra disponible en Internet en <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Copago de \$325 por cirugías y otros servicios en un hospital para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos adicionales. Consulte el listado de beneficios para el servicio recibido.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Atención de la salud mental para pacientes externos*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <p>Servicios de la salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, asesor profesional autorizado (LPC), terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT), profesional de enfermería (NP), auxiliar médico (PA) u otro profesional de atención de la salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable.</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>Copago de \$30 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes externos*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes externos son brindados en diversos entornos para pacientes externos, como departamentos de pacientes externos de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF).</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>Copago de \$30 por cada consulta cubierta por Medicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de terapia ocupacional</li> <li>• Consulta de fisioterapia</li> <li>• Consulta de terapia del habla</li> </ul> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>



Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios por abuso de sustancias para pacientes externos*</b></p> <p>Se cubren los servicios de tratamientos que se brindan en el departamento para pacientes externos de un hospital a los pacientes que requieren tratamiento, pero no necesitan la disponibilidad ni la intensidad de los servicios que se brindan solo en el entorno hospitalario para pacientes internados.</p> <p>La cobertura disponible para estos servicios está sujeta a las mismas normas que generalmente se aplican a la cobertura de servicios hospitalarios para pacientes externos.</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>20% del costo por consultas de terapia individual o grupal cubiertas por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</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 si será considerado un paciente internado o externo. A menos que el proveedor escriba una orden de admisión para su hospitalización como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido para cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un paciente externo.</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>\$325 de copago por cada consulta como paciente externo en un hospital cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$325 por cada consulta en un centro quirúrgico ambulatorio.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos adicionales. Consulte el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p><b>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos*</b></p> <p>La hospitalización parcial 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 brinda en el consultorio de un médico o terapeuta, y es una alternativa a la hospitalización como paciente internado.</p> <p>El servicio intensivo para pacientes externos 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 recibida en el consultorio de su médico o terapeuta, pero menos intensa que la hospitalización parcial.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>20% del costo por servicios del programa de hospitalización parcial cubiertos por Medicare.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios quirúrgicos o atención médica necesarios desde el punto de vista médico llevados a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación.</li> <li>• Consultas, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista.</li> <li>• Exámenes auditivos y relacionados con el equilibrio realizados por nuestro PCP o especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinados servicios de telesalud, incluidos los siguientes: servicios de urgencia; servicios de médicos de atención primaria; servicios de médicos especialistas; sesiones individuales y grupales para servicios especializados de salud mental; sesiones individuales y grupales para servicios de psiquiatría; sesiones individuales y grupales para pacientes externos con problemas de abuso de sustancias.</li> <li>○ Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una consulta en persona o a través de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud.</li> </ul> </li> <li>• Algunos servicios de telesalud, que incluyen consultas, diagnóstico y tratamiento a cargo de un médico o profesional, para pacientes en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare.</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> </ul>	<p>Copago de \$0 por cada consulta con un proveedor de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$40 por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se aplicarán costos compartidos, como los siguientes: 20% del costo por la mayoría de los servicios luego de la evaluación y la consulta de administración para pacientes externos. Puede incluir procedimientos en el consultorio, pruebas de diagnóstico, servicios y suministros terapéuticos y cargos en función del lugar donde se brinden.</p> <p>En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p>


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


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <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 los miembros con un trastorno por consumo de sustancias o un trastorno mental concurrente, independientemente de su ubicación.</li> <li>• Servicios de telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si ocurre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tiene una consulta en persona dentro de los 6 meses antes de su primera visita de telesalud.</li> <li>○ Tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud.</li> <li>○ Las excepciones se pueden hacer ante lo anterior para ciertas circunstancias.</li> </ul> </li> <li>• Servicios de telesalud para visitas de salud mental proporcionadas por clínicas de salud rural y centros de salud federalmente calificados.</li> <li>• Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videochat) con su médico de entre 5 y 10 minutos <b>si</b> ocurre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No es un paciente nuevo; <b>y</b></li> <li>○ El chequeo no está relacionado con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días; <b>y</b></li> <li>○ El chequeo no deriva en una consulta en el consultorio en un plazo de 24 horas o la cita más próxima disponible.</li> </ul> </li> <li>• Evaluación del video o las imágenes que envíe a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de este en un plazo de 24 horas <b>si</b> ocurre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No es un paciente nuevo; <b>y</b></li> <li>○ La evaluación no está relacionada con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días; <b>y</b></li> <li>○ La evaluación no deriva en una consulta en el consultorio en un plazo de 24 horas o la cita más próxima disponible.</li> </ul> </li> <li>• Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, Internet o registro de salud electrónico.</li> </ul>	<p>Si tiene ciertas afecciones crónicas, es posible que califique para un costo compartido reducido o artículos para ayudarlo con su salud. Consulte “Ayuda con ciertas afecciones crónicas” para obtener más información.</p> <p>Lo que paga por los servicios de telesalud es el mismo monto como si se tratara de una consulta presencial:</p> <p>Servicios de urgencia: Copago de \$0</p> <p>Servicios de médicos de atención primaria: Copago de \$0</p> <p>Servicios de especialistas médicos: Copago de \$40</p> <p>Sesiones individuales y grupales para servicios especializados de salud mental: Copago de \$30</p> <p>Sesiones individuales y grupales para servicios de psiquiatría: Copago de \$30</p>

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


<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía.</li> <li>• Atención odontológica que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reducción de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para aplicar radioterapia por una enfermedad neoplásica, o servicios que estarían cubiertos si los brindara un médico).</li> </ul> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Sesiones individuales y grupales para pacientes externos con problemas de abuso de sustancias: Coseguro del 20%</p>
<p><b>Servicios de podiatría*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</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>• Atención de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones médicas que comprometen las extremidades inferiores.</li> </ul> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>Copago de \$0 por cada consulta de podiatría cubierta por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p><b>Servicios de podiatría (complementarios)</b></p> <p>Nuestro beneficio complementario incluye hasta cuatro (4) consultas por año para atención de los pies no cubierta por Medicare brindada por un proveedor de atención de los pies aprobado por Medicare.</p> <p>Los miembros diabéticos pueden ser elegibles para consultas adicionales para atención de los pies no cubierta por Medicare. Consulte “Ayuda con ciertas afecciones crónicas” para obtener más información.</p>	<p>Copago de \$0 por cada consulta de podiatría complementaria.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Pruebas de detección de cáncer de próstata</b></p> <p>Para los hombres mayores 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 (PSA, por sus siglas en inglés)</li> </ul>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del antígeno prostático específico (PSA) anual.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido. En el caso de servicios preventivos planificados que se convierten en servicios de diagnóstico durante la prueba de detección, se aplican costos compartidos.</p>
<p><b>Prótesis y suministros relacionados*</b></p> <p>Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, 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, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte Atención oftalmológica más adelante en esta sección).</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>20% del costo por prótesis y suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar</b></p> <p>Los programas completos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a grave y tienen una derivación del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.</p> <p><i>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</i></p>	<p>20% del costo por servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare.</p> <p>Para el equipo relacionado con estas afecciones, consulte “Equipo médico duradero y suministros relacionados”.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>
<p> <b>Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes.</p> <p>Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, puede obtener hasta 4 sesiones breves de asesoramiento personales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) a cargo de un médico o profesional de atención primaria calificado en un establecimiento de atención primaria.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de pruebas de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)</b></p> <p>Para las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés) cada 12 meses.</p> <p>Los <b>miembros elegibles son</b> personas de 50 a 77 años que no tienen síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen antecedentes de fumar al menos 20 paquetes por año y que actualmente fuman o dejaron de fumar en los últimos 15 años, y que reciben una orden escrita para una LDCT durante una consulta de asesoramiento sobre pruebas de detección de cáncer de pulmón y decisión compartida que cumple con los criterios de Medicare para dichas 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 por escrito para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada. Si un médico o profesional no médico calificado elige proporcionar una visita de asesoramiento y de toma de decisión compartida para realizarse pruebas de detección posteriores de cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LDCT.</p>



<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p> <b>Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</b></p> <p>Cubrimos las pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que tienen un mayor riesgo de contraer infecciones por ETS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones personales de alta intensidad de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos cada año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer infecciones por ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como un consultorio médico.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de pruebas de detección de ETS y asesoramiento cubierto por Medicare.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios para tratar enfermedades renales*</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios educativos sobre enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su atención. En el caso de las personas con enfermedad renal crónica en la etapa IV, cuando son derivadas por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre enfermedad renal de por vida.</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluidos tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de prestación de servicios, como se explica en el Capítulo 3 o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o no es posible comunicarse temporalmente).</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si es ingresado en el hospital para recibir atención especial como paciente internado).</li> <li>• Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en el hogar).</li> <li>• Equipo y suministros para autodiálisis en el 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 el hogar, ayudar en casos de emergencia y revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua).</li> </ul> <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura para los medicamentos de la Parte B, consulte la sección Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>20% del costo por diálisis renal cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 por servicios educativos sobre enfermedad renal cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)*</b>            (En el Capítulo 12 de este documento, encontrará una definición de atención en un centro de enfermería especializada, que suele denominarse SNF).            Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesaria).</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales.</li> <li>• Servicios de enfermería especializada.</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.</li> <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 glóbulos rojos en paquete comienza solo con la cuarta pinta de sangre que necesite.</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, obtendrá la atención del SNF en los centros de la red. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, es posible que pueda pagar el costo compartido dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un hogar de convalecencia o una comunidad de atención continua para jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde la atención de un centro de enfermería especializada).</li> </ul>	<p>Copago de \$0 por día para los días 1 a 20.            Copago de \$200 por día para los días 21 a 100.</p> <p>Los costos compartidos se aplican el día de la admisión.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>


Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital.</li> </ul> <p><b>* Se aplican normas sobre autorización previa.</b>            Excepto en casos de emergencia, su médico debe informar al plan que usted ingresará en el hospital.</p>	
<p> <b>Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</b></p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo dentro de un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas personales.</p> <p><u>Si consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando algún medicamento que puede resultar afectado por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para abandonar el hábito. Cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo, dentro de un período de 12 meses; no obstante, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas personales.</p> <p>En cualquiera de los casos arriba mencionados, cubrimos hasta ocho llamadas de asesoramiento por año. Para obtener más información, comuníquese con Optum al 1-866-784-8454 (1-866-QUIT-4-LIFE). Además, cubrimos hasta 12 semanas de la terapia de reemplazo de nicotina (NTR, por sus siglas en inglés).</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos de programas para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p> <p>Las llamadas de asesoramiento a Quit-4-Life no tienen costo para usted. Si se brindan servicios adicionales, se pueden aplicar costos compartidos. Consulte “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Terapia de ejercicios supervisados (SET)*</b></p> <p>El tratamiento con ejercicios supervisados (SET, por sus siglas en inglés) está cubierto para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (PAD, por sus siglas en inglés) sintomática y una derivación para PAD del médico responsable del tratamiento de la PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistir en sesiones que duren entre 30 y 60 minutos, constar de un programa de entrenamiento y ejercicios terapéuticos para PAD en pacientes con claudicación.</li> <li>• Ser realizado en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio del médico.</li> <li>• Ser proporcionado por personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños, y que esté capacitado en tratamiento de ejercicios para PAD.</li> <li>• Estar bajo la supervisión directa de un médico, auxiliar médico o profesional de enfermería/especialista en enfermería clínica que debe estar capacitado en técnicas de soporte de vida tanto básicas como avanzadas.</li> </ul> <p>El programa de SET podría tener cobertura más allá de las 36 sesiones durante 12 semanas por 36 sesiones adicionales durante un período extendido si un proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.</p> <p><b>* Es posible que se apliquen normas sobre autorización previa.</b></p>	<p>20% del costo para los procedimientos Terapia de ejercicios supervisados.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Servicios de urgencia necesarios</b></p> <p>Los servicios de urgencia necesarios se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevista, que no es de emergencia, pero que requiere atención médica inmediata, pero, dados las circunstancias, no es posible o es probable que reciba servicios de proveedores de la red. Si no es razonable, dadas sus circunstancias, obtener inmediatamente la atención médica de un proveedor de la red, su plan cubrirá los servicios de urgencia necesarios de un proveedor fuera de la red. Los servicios deben ser inmediatamente necesarios y son médicamente necesarios. Ejemplos de servicios de urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red: Está temporalmente fuera del área de servicio del plan y requiere servicios inmediatos médicamente necesarios debido a una afección imprevista, pero no se trata de una emergencia médica; o si, dadas las circunstancias, no es razonable obtener atención médica de inmediato de un proveedor de la red. El costo compartido para los servicios de urgencia necesarios que se brindan fuera de la red es el mismo que el de dichos servicios brindados dentro de la red. Para los servicios de urgencia recibidos fuera de los EE. UU. y sus territorios, consulte “Atención de emergencia o de urgencia en todo el mundo”.</p>	<p>Copago de \$0.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales, se puede aplicar un costo compartido.</p> <p>Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para el servicio recibido.</p>

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> <b>Atención de la visión</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios médicos para pacientes externos 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 tienen riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por 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>• Para las personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética se cubre 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 dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía).</li> </ul> <p>La atención oftalmológica arriba mencionada se ofrece a través de nuestra red de especialistas.</p> <p>Además, ofrecemos un beneficio oftalmológico complementario a través de Vision Service Plan (VSP) Choice Network. Consulte “Atención oftalmológica (complementaria)” para obtener más información sobre este beneficio.</p> <p>Los lentes posoperación por cataratas cubiertos por Medicare son independientes del beneficio complementario de la visión.</p> <p>No todos los proveedores se encuentran en las dos redes. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de servicios de visión en nuestra red de especialistas o en VSP Choice Network, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este documento).</p>	<p>Copago de \$40 por exámenes cubiertos por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones oculares.</p> <p>Coseguro del 20% para artículos de visión cubiertos por Medicare.</p> <p>Si se brindan servicios adicionales (como “Evaluación y control” de una afección) se pueden aplicar costos compartidos. Consulte los “Servicios de médicos o profesionales” o el listado de beneficios para ver el servicio recibido.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p><b>Atención de la visión (complementaria)</b></p> <p>Ofrecemos un beneficio oftalmológico complementario a través de Vision Service Plan (VSP) Choice Network. Consulte el directorio de VSP Choice Network para obtener una lista de los proveedores contratados.</p> <p>Los beneficios oftalmológicos complementarios disponibles a través de VSP Choice Network incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examen de la vista de rutina WellVision por año.</li> <li>• Hasta \$150 en marcos, lentes adicionales (simples, bifocales alineados, trifocales alineados, lenticulares), lentes de contacto recetados (en vez de lentes) o mejoras cada dos años. VSP permite numerosas opciones para recibir marcos y lentes básicos dentro de este monto del beneficio.</li> </ul> <p>Si decide recibir atención de la vista complementaria o artículos fuera de VSP Choice Network, VSP le reembolsará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examen de la vista de rutina fuera de la red por año hasta el límite en dólares del beneficio fuera de la red.</li> <li>• Los artículos oftalmológicos a una tarifa reducida.</li> </ul> <p>Para obtener más información o ayuda para encontrar un proveedor de servicios de visión en VSP Choice Network, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este documento).</p>	<p>A través de Vision Service Plan (VSP) Choice Network:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% del costo por un examen WellVision cada año.</li> <li>• 0% del costo del hardware complementario hasta el límite de beneficios del plan de \$150 cada dos años.</li> </ul> <p>Fuera de VSP Choice Network:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del costo que supere el límite de beneficios del plan.</li> </ul>
<p> <b>Consulta preventiva de Bienvenido a Medicare</b></p> <p>El plan cubre la consulta preventiva única de Bienvenido a Medicare. La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y derivaciones a otro tipo de atención si fuera necesario.</p> <p><b>Importante:</b> Cubrimos la consulta preventiva de Bienvenido a Medicare solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, indique que le gustaría programar su consulta preventiva de Bienvenido a Medicare.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva de Bienvenido a Medicare.</p>



<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que debe pagar cuando obtiene estos servicios</b>
<p><b>Atención de emergencia o de urgencia en todo el mundo</b></p> <p>El plan cubre servicios complementarios de emergencia, servicios de urgencia y transporte de emergencia que recibe fuera EE. UU. y sus territorios hasta un límite de cobertura del plan de \$25,000 por año.</p>	<p>20% del costo de la atención de emergencia o urgencia en todo el mundo hasta el límite de cobertura de \$25,000.</p> <p>El 100% de los costos que superen el límite de beneficios complementario de \$25,000.</p> <p>El monto pagado <b>NO</b> se tiene en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo (MOOP, por sus siglas en inglés).</p>

## SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no cubre el plan?

### Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)

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

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

Si obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), debe pagarlos usted mismo, a excepción de las condiciones específicas que se mencionan a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en un centro de emergencia, los servicios excluidos siguen sin cubrirse y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si el servicio es apelado y se decide tras la apelación que sea 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 de este documento).

Servicios no cubiertos por Medicare	Sin cobertura en cualquier circunstancia	Con cobertura en circunstancias específicas
Acupuntura		<p>Se cubre para el dolor crónico en la parte baja de la espalda.</p> <p>Para obtener información sobre los límites de los beneficios complementarios de acupuntura, consulte la sección “Salud y bienestar” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.</p>

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

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	<b>Con cobertura en circunstancias específicas</b>
Cirugía o procedimientos estéticos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cubren en casos de una lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p>Cuidado asistencial</p> <p>La atención 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, por ejemplo, bañarse o vestirse.</p>	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	
<p>Medicamentos, equipos y procedimientos quirúrgicos y médicos experimentales</p> <p>Los productos y procedimientos experimentales son aquellos que, según Original Medicare, la comunidad médica generalmente no acepta.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden estar cubiertos por Original Medicare en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan.</li> </ul> <p>(Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3).</p>
Cargos cobrados por los familiares directos o los integrantes de su familia por la atención brindada	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	

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

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	<b>Con cobertura en circunstancias específicas</b>
Envío de comidas a domicilio		Consulte el “Beneficio de comidas (complementario)” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4 para obtener información sobre los límites en los servicios de comidas complementarias a domicilio.
Servicios de empleada doméstica, incluso ayuda básica en el hogar, como tareas domésticas livianas o preparación de comidas livianas	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	
Servicios de un naturoterapeuta (con tratamientos naturales o alternativos)		Para obtener información sobre los límites de los beneficios complementarios de naturopatía, consulte la sección “Salud y bienestar” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.
Atención odontológica que no sea de rutina		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es posible que se cubra la atención odontológica requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o externos.</li> </ul>
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los zapatos que forman parte de una pierna ortopédica y se incluyen en el costo de la pierna. Se cubren los zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen pie diabético.</li> </ul>
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de enfermería especializada, por ejemplo un teléfono o televisor	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	

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

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	<b>Con cobertura en circunstancias específicas</b>
Habitación privada en un hospital		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo se cubre cuando es médicamente necesaria.</li> </ul>
Procedimientos para invertir la esterilización y suministros de anticonceptivos sin receta	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	
Atención quiropráctica de rutina		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cubre la manipulación de la columna para corregir una subluxación.</li> </ul> <p>Para obtener información sobre los límites de la atención quiropráctica complementaria, consulte “Servicios quiroprácticos (complementarios)” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.</p>
Atención odontológica de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas.		<p>Para obtener información sobre los límites en la atención dental complementaria, consulte la sección “Servicios dentales (complementarios)” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.</p>
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cubren los exámenes de la vista y un par de anteojos (o lentes de contacto) para personas después de una cirugía de cataratas.</li> </ul> <p>Para obtener información sobre los límites de los beneficios complementarios de atención de la visión, consulte la sección “Atención de la visión (complementaria)” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.</p>

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

<b>Servicios no cubiertos por Medicare</b>	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	<b>Con cobertura en circunstancias específicas</b>
Atención de rutina de los pies		Para obtener información sobre los límites de la atención de rutina de los pies, consulte “Servicios de podiatría” en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Además, se brinda cobertura limitada de conformidad con las pautas de Medicare, por ejemplo, si tiene diabetes.
Exámenes auditivos de rutina, audífonos o exámenes para colocar audífonos	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	
Servicios considerados como no razonables ni necesarios según las normas de Original Medicare	<b>Sin cobertura en cualquier circunstancia</b>	

# CAPÍTULO 5:

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

## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

### **SECCIÓN 1      Introducción**

---

En este capítulo, **se explican las normas para utilizar la cobertura para los medicamentos de la Parte D**. Consulte el Capítulo 4 para ver los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y medicamentos en un centro para enfermos terminales.

<b>Sección 1.1</b>	<b>Normas básicas para la cobertura del plan de los medicamentos de la Parte D</b>
--------------------	--

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

- Debe contar con un proveedor (médico, dentista u otra persona autorizada a dar recetas) que le escriba una receta que debe ser válida según la ley estatal correspondiente.
- La persona autorizada a dar recetas no debe estar en las listas de exclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para surtir sus recetas. (Consulte la Sección 2, *Surta su medicamento recetado en una farmacia de la red o a través del servicio de venta por correo del plan*).
- Su medicamento debe estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* del plan (nosotros la denominamos “Lista de medicamentos” para abreviarla). (Consulte la Sección 3, *Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan*).
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos o avalado por ciertas referencias. (Para obtener más información sobre cómo obtener una indicación médicamente aceptada, consulte la Sección 3).

---

### **SECCIÓN 2      Surta su medicamento recetado en una farmacia de la red o a través del servicio de venta por correo del plan**

---

<b>Sección 2.1</b>	<b>Acuda a una farmacia de la red</b>
--------------------	---------------------------------------

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

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



**Capítulo 5   Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D****Sección 2.2   Farmacias de la red****¿Cómo encuentra una farmacia de la red en su área?**

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en su *Directorio de farmacias*, visitar nuestro sitio web ([www.medicare.chpw.org/](http://www.medicare.chpw.org/)) o llamar a Servicio al Cliente.

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red. Algunas de nuestras farmacias de la red proporcionan un costo compartido preferido, que puede ser menor que el costo compartido en una farmacia que ofrece un costo compartido estándar. En el *Directorio de farmacias*, se le indicará qué farmacias de la red ofrecen un costo compartido preferido. Comuníquese con nosotros para obtener más información sobre cómo los costos de bolsillo podrían variar para diferentes medicamentos.

**¿Qué sucede si la farmacia que estaba usando deja de formar parte de la red?**

Si la farmacia que estaba usando deja de formar parte de la red del plan, deberá buscar una nueva farmacia dentro de la red. O bien, si la farmacia que estaba usando permanece en la red, pero ya no ofrece un costo compartido preferido, puede convenirle cambiarla por otra farmacia preferida o de la red, si está disponible. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda del Servicio al Cliente o utilizar el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en [medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org).

**¿Qué sucede si necesita una farmacia especializada?**

Algunas recetas deben surtirse en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen lo siguiente:

- Farmacias que proveen medicamentos para tratamientos de infusión en el hogar.
- Farmacias que proveen medicamentos para las personas que residen en un centro de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés). Por lo general, los LTC (por ejemplo, un hogar de convalecencia) tienen su propia farmacia. Si tiene dificultad para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, póngase en contacto con el Servicio al cliente.
- Farmacias que brinden servicios al Programa de salud para la población india estadounidense urbana o tribal/Servicio de Salud para la Población India Estadounidense (no está disponible en Puerto Rico). Salvo en caso de emergencia, solo los indios estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias dentro de la red.
- Farmacias que proveen medicamentos que están limitados por la FDA para ciertos lugares o que requieren un manejo especial, la coordinación del proveedor o el aprendizaje sobre su uso. (**Nota:** Es muy poco frecuente que se presente esta situación).

Para encontrar una farmacia especializada, busque en su *Directorio de farmacias* o llame al Servicio al Cliente.

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

---

**Sección 2.3        Cómo utilizar el servicio de venta por correo del plan**

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

Para obtener los formularios de pedido e información sobre cómo surtir sus medicamentos recetados por correo, comuníquese con el Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contratapa de este documento). Si acude a una farmacia de venta por correo que no pertenece a la red del plan, su medicamento recetado no estará cubierto.

Por lo general, el pedido a la farmacia de venta por correo le llegará en 14 días como máximo. Sin embargo, a veces puede haber demoras. Si por alguna razón su pedido no fuese entregado en un plazo de 14 días, un representante de CHPW o Express Scripts se comunicará con usted. Para obtener más información sobre el envío a domicilio o para que le envíen un formulario de pedido, comuníquese con el Servicio al Cliente.

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

La farmacia automáticamente surtirá y entregará las nuevas recetas que reciba de los proveedores de atención médica sin tener que verificar primero con usted si:

- Usted utilizó el servicio de venta por correo con este plan en el pasado.
- Usted se inscribe para la entrega automática de todas las recetas nuevas recibidas directamente de los proveedores de atención médica. Puede solicitar la entrega automática de todas las recetas nuevas en cualquier momento llamando al Servicio al Cliente.

Si recibe automáticamente por correo una receta que no desea, y si no fue contactado para verificar si la deseaba antes de que se la enviaran, puede ser elegible para un reintegro.

Si usted utilizó el pedido por correo antes, pero no desea que la farmacia le surta y envíe automáticamente cada nueva receta, póngase en contacto con el Servicio al Cliente.

Si usted nunca ha utilizado nuestro servicio de entrega de pedidos por correo o si decide interrumpir el surtido automático de nuevas recetas, la farmacia se pondrá en contacto con usted cada vez que reciba una nueva receta de un proveedor de cobertura médica para ver si desea que le surta y envíe el medicamento inmediatamente. Es importante que usted responda cada vez que la farmacia le contacte para informarle si debe enviar, demorar o cancelar la nueva receta.

## Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D

Para cancelar la suscripción a los envíos automáticos de nuevas recetas recibidas directamente de su proveedor de cobertura médica, póngase en contacto con el Servicio al Cliente.

**Resurtidos de los medicamentos recetados de venta por correo.** Para resurtidos, comuníquese con su farmacia 15 días antes de que su receta actual se le acabe para asegurarse de que el próximo pedido se le envíe a tiempo.

### Sección 2.4 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Cuando obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, su costo compartido puede ser menor. El plan cuenta con dos formas de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la “Lista de medicamentos” del plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una afección médica crónica o prolongada).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permitirán obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento a un monto de costo compartido menor. En su *Directorio de farmacias* de la red, se detallan las farmacias de nuestra red que proporcionan suministros a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Para obtener más información, llame también al Servicio al Cliente.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedido por correo. Para obtener más información, consulte la Sección 2.3.

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

#### En determinadas circunstancias, su medicamento recetado puede estar cubierto

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se surten en una farmacia fuera de la red *solo* si no puede utilizar una farmacia de la red. A fin de ayudarlo, tenemos farmacias de la red fuera de nuestra área de prestación de servicios donde puede surtir sus recetas como miembro de nuestro plan. **Primero consulte con el Servicio al Cliente** para ver si hay alguna farmacia de la red cerca. Es muy probable que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia de la red.

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

Podrá obtener un total de dos surtidos de farmacias fuera de la red en un año del plan. Si surte una receta fuera de la red, recibirá un mensaje en su Explicación de beneficios (EOB) mensual que dirá: “Farmacia fuera de la red”. Si solicita un tercer surtido en una farmacia fuera de la red, se le denegará su solicitud de cobertura. Si considera que la reclamación fuera de la red debería haber tenido cobertura, póngase en contacto con el Servicio al Cliente al número impreso en la contratapa de este documento.

## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

### ¿Cómo solicitar un reembolso al plan?

Si debe utilizar una farmacia fuera de la red, generalmente deberá pagar el costo total de la receta (en lugar de pagar la parte del costo que habitualmente le corresponde) cuando la surta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde pagar del costo del medicamento. (En la Sección 2 del Capítulo 7, se explica cómo puede solicitar un reembolso al plan).

---

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

---

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

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

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

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

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

- Está aprobado por la FDA para el diagnóstico o la afección para la cual ha sido recetado. *O bien*, está respaldado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX.

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

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

## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

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

### **Lo que *no* se incluye en la “Lista de medicamentos”**

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir en la “Lista de medicamentos” un medicamento en particular. En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no figura en la “Lista de medicamentos”. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.

<b>Sección 3.2</b>	<b>Hay cinco niveles de costo compartido para los medicamentos incluidos en la “Lista de medicamentos”</b>
--------------------	--

Todos los medicamentos de la “Lista de medicamentos” del plan se encuentran en uno de los cinco 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 (el nivel más bajo)
- Nivel 2: medicamentos genéricos
- Nivel 3: medicamentos de marca preferidos
- Nivel 4: medicamentos no preferidos
- Nivel 5: medicamentos especializados (nivel más alto)

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

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

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

---

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

Hay cuatro formas de averiguarlo:

1. Consulte la “Lista de medicamentos” más reciente que proporcionamos de forma electrónica.
2. Visite el sitio web del plan ([www.medicare.chpw.org/](http://www.medicare.chpw.org/)). La “Lista de medicamentos” en el sitio web siempre es la más actualizada.
3. Llame al Servicio al cliente para saber si un medicamento en particular está incluido en la “Lista de medicamentos” o para pedir una copia de la lista.
4. Utilice la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan (<https://medicare.chpw.org/member-center/member-resources/prescription-drug-coverage/> o llame al Servicio al Cliente). Con esta herramienta, puede buscar medicamentos en la “Lista de medicamentos” para ver una estimación de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la “Lista de medicamentos” que podrían tratar la misma afección.
5. Visite el sitio web de Express Scripts ([express-scripts.com](http://express-scripts.com)). Una vez que cree una cuenta en el sitio, tendrá acceso para ver la Lista de medicamentos, sus reclamaciones y más.

---

## **SECCIÓN 4** **Hay restricciones respecto de la cobertura de algunos medicamentos**

---

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

Para ciertos medicamentos recetados, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo el plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas normas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que está tomando o desea tomar, consulte la “Lista de medicamentos”. Si un medicamento seguro y de menor costo funciona médicamente tan bien como uno de mayor costo, las normas del plan están pensadas para 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 diferir según la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de cobertura médica, y es posible que se apliquen diferentes restricciones o costos compartidos según la versión del medicamento (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg, uno por día frente a dos por día, comprimido frente a líquido).

<b>Sección 4.2</b>	<b>¿Qué tipos de restricciones?</b>
--------------------	-------------------------------------

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

**Si hay una restricción para su medicamento, por lo general, significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que cubramos el medicamento.**

Póngase en contacto con el Servicio al Cliente para saber qué debe hacer usted o su proveedor para obtener cobertura para el medicamento. Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción.

Podemos no estar de acuerdo en eliminar la restricción. (Consulte el Capítulo 9)

### **Restricción de medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible**

Un medicamento **genérico** tiene el mismo efecto que un medicamento de marca y por lo general es más económico. **En la mayoría de los casos, cuando está disponible la versión genérica de un medicamento de marca, las farmacias de la red le proporcionarán el medicamento genérico en lugar del medicamento de marca.** No obstante, si su proveedor nos ha informado el motivo médico por el cual a usted no le serviría el medicamento genérico ni el medicamento cubierto que trata su afección, entonces sí cubriremos el medicamento de marca. (La parte del costo que le corresponda pagar puede ser mayor para el medicamento de marca que para el genérico).

## Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D

---

### Cómo obtener la aprobación del plan por adelantado

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la autorización del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se denomina **autorización previa**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, es posible que el plan no cubra el medicamento.

### Cómo probar un medicamento diferente primero

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

### Límites de cantidad

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

---

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

---

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

Existen situaciones en las que hay un medicamento recetado que está tomando actualmente, o un medicamento que usted y su proveedor piensan que debería estar tomando, que no se encuentra en nuestro Formulario o se encuentra con ciertas restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto. O tal vez una versión genérica del medicamento tenga cobertura, pero la versión de marca que desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero se aplican normas o restricciones adicionales respecto de la cobertura para ese medicamento, como se explica en la Sección 4.



## Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D

---

- El medicamento está cubierto, pero se encuentra en un nivel de costo compartido que hace que su parte de los costos sea más alta de lo que cree que debería ser.
- Hay algunas cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera que usted querría que lo estuviera. Si el medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o si está restringido, consulte la Sección 5.2 para obtener información sobre lo que puede hacer.
- Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que hace que sus costos sean más altos de lo que cree que deberían ser, consulte la Sección 5.3 para obtener información sobre lo que puede hacer.

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

Si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o está restringido, aquí se incluyen opciones:

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

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que estaba tomando **ya no debe estar en la “Lista de medicamentos” del plan O en estos momentos tiene algún tipo de restricción.**

- **Si es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** de su membresía en el plan.
- **Si estuvo en el plan el año pasado**, cubriremos un suministro temporal del medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 30 días de medicamento. Si su receta está indicada para menos días, permitiremos surtir varias veces los medicamentos hasta llegar a un máximo de un suministro para 30 días del medicamento. La receta debe surtirse en una farmacia de la red. (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).

## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

- **Para los que han sido miembros del plan por más de 90 días y residen en un centro de atención a largo plazo y necesitan un suministro de inmediato:**

Cubriremos un suministro de emergencia para 31 días de un medicamento particular, o menos si su receta está indicada para menos días. Esto se agrega al suministro temporal indicado anteriormente.

Si tiene preguntas sobre el suministro temporal, llame al Servicio al Cliente.

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

Tiene dos opciones:

### **1) Puede cambiar a otro medicamento**

Hable con su proveedor sobre si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que pueda funcionar igual de bien para usted. Puede llamar al Servicio al cliente y pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

### **2) Puede solicitar una excepción**

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

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le dice qué hacer. Se le explicarán los procedimientos y plazos de entrega que Medicare ha fijado para asegurarse de que su solicitud sea tramitada de inmediato y con imparcialidad.

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

---

**Sección 5.3** **¿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 usted 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. Puede haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame al Servicio al Cliente y pida una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

**Puede solicitar una excepción**

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

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le dice qué hacer. 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 6** **¿Qué sucede si cambia la cobertura para alguno de sus medicamentos?**

---

**Sección 6.1** **La “Lista de medicamentos” puede sufrir cambios durante el año**

La mayoría de los cambios en la cobertura para medicamentos ocurren al principio de cada año (1 de enero). Sin embargo, durante el año, el plan podría implementar algunos cambios en la “Lista de medicamentos”. Por ejemplo, el plan podría realizar 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.**

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

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

---

<b>Sección 6.2</b>	<b>¿Qué sucede si cambia la cobertura para un medicamento que está tomando?</b>
--------------------	---

**Información sobre cambios en la cobertura para medicamentos**

Cuando se realizan cambios en la “Lista de medicamentos”, publicamos la información sobre estos en nuestro sitio web. También actualizamos nuestra “Lista de medicamentos” en línea con regularidad. A continuación, enumeramos los momentos en los que usted recibirá un aviso directo si se realizan modificaciones a un medicamento que está tomando.

**Cambios en su cobertura para medicamentos que lo afectan durante el año actual del plan****Un nuevo medicamento genérico reemplaza un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambas cosas)**

- Podemos eliminar de inmediato un medicamento de marca de nuestra “Lista de medicamentos” si lo reemplazamos con una versión genérica recientemente aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico aparecerá en el mismo nivel de gasto compartido o en uno menor y con las mismas restricciones o menos. Podemos decidir mantener el medicamento de marca en nuestra “Lista de medicamentos”, pero moverlo de inmediato a un nivel de costo compartido más alto o agregar restricciones nuevas, o ambas medidas cuando se agrega el genérico nuevo.
- Es posible que no informemos por adelantado que haremos ese cambio, incluso si está tomando el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca cuando realicemos el cambio, le brindaremos información sobre el/los cambio(s) específico(s). Esto también incluirá información sobre los pasos que puede seguir para solicitar una excepción para que cubramos el medicamento de marca. Es posible que no reciba este aviso antes de que realicemos el cambio.
- Usted o la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento de marca para usted. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.
- **Medicamentos no seguros y otros medicamentos de la “Lista de medicamentos” que se retiran del mercado**
  - A veces, un medicamento puede considerarse inseguro o puede retirarse del mercado por otro motivo. Si esto ocurre, puede que eliminemos inmediatamente el medicamento de la “Lista de medicamentos”. Si está tomando ese medicamento, se lo informaremos de inmediato.
  - La persona autorizada a dar recetas también estará enterada de este cambio y puede ayudarlo a encontrar otro medicamento para su afección.

## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

- **Otros cambios a los medicamentos de la “Lista de medicamentos”**

- Podríamos hacer otros cambios una vez que el año haya comenzado que afecten los medicamentos que usted esté tomando. Por ejemplo, podríamos agregar un medicamento genérico que no es nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” o cambiar el nivel de costo compartido o agregar nuevas restricciones al medicamento de marca, o ambas cosas. También podríamos hacer cambios a partir de las advertencias en recuadro de la FDA o las nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
- Para estos cambios, debemos darle por lo menos 30 días de aviso sobre el cambio o darle aviso sobre el cambio y suministrarle un resurtido de 30 días del medicamento que está tomando en una farmacia de la red.
- Después de recibir el aviso del cambio, debe trabajar con la persona autorizada a dar recetas para cambiar a un medicamento diferente que cubramos o para satisfacer cualquier restricción nueva sobre el medicamento que esté tomando.
- Usted o la persona autorizada a dar recetas pueden solicitarnos que hagamos una excepción y sigamos cubriendo el medicamento para usted. Para obtener información sobre cómo solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9.

### **Cambios en la “Lista de medicamentos” que no lo afectan durante este año del plan**

Podemos realizar ciertos cambios en la “Lista de medicamentos” que no se describen anteriormente. De ser así, el cambio no se aplicará en su caso si está tomando el medicamento en ese momento, pero es probable que estos cambios lo afecten a partir 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Trasladamos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto.
- Pusimos una nueva restricción sobre el uso de su medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la “Lista de medicamentos”.

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

## Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D

---

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año actual del plan. Deberá verificar la “Lista de medicamentos” para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible durante el período de inscripción abierta) para saber si hay algún cambio en los medicamentos que está tomando que lo afectarán durante el próximo año del plan.

---

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

---

Sección 7.1	Tipos de medicamentos que no cubrimos
-------------	---------------------------------------

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

Si recibe algún medicamento que esté excluido, deberá pagarlo usted mismo. Si apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido en la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9).

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

- La cobertura para medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto en la Parte A o Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan, por lo general, no puede cubrir el uso para una indicación no autorizada. **Uso para una indicación no autorizada** es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la FDA.
- La cobertura para el uso para una indicación no autorizada solo se permite cuando el uso está respaldado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos del Servicio de formulario del hospital americano y el Sistema de información DRUGDEX.

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

- Medicamentos no recetados (también denominados medicamentos de venta libre).
- Medicamentos utilizados para promover la fertilidad.
- Medicamentos utilizados para el alivio de la tos o los síntomas del resfrío.
- Medicamentos utilizados con fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello.

## Capítulo 5 Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D

---

- 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 de peso o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes externos cuyo fabricante pretende exigir como condición de venta que los exámenes asociados o servicios de supervisión se compren exclusivamente al fabricante.

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

---

### SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

---

Sección 8.1	Proporcionar su información de membresía
-------------	--

Para surtir su receta, proporcione la información de miembro del plan, que se puede encontrar en su tarjeta de miembro, en la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red le facturará automáticamente al plan la parte que *nos corresponde* del costo de sus medicamentos. Usted deberá pagarle a la farmacia *su parte* del costo en el momento de retirar su receta.

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

Si no tiene información sobre su membresía en el plan cuando surte sus medicamentos recetados, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedir en la farmacia que consulten su información de inscripción al 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).

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

---

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

---

**Sección 9.1** **¿Qué sucede si está en un hospital o centro de enfermería especializada y el plan cubre su estadía?**

Si ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una estadía cubierta por el plan, generalmente cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante la estadía. Una vez que deje el hospital o centro de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos recetados, siempre y cuando los medicamentos cumplan con todas nuestras normas para la cobertura descritas en este capítulo.

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

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

Consulte su *Directorio de farmacias* para averiguar si la farmacia del centro de LTC o la que utiliza es parte de nuestra red. Si no está dentro, o si necesita más información o asistencia, comuníquese con el Servicio al Cliente. Si está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

**¿Qué sucede si reside en un centro de atención a largo plazo (LTC) y necesita un medicamento que no figura en la “Lista de medicamentos” o tiene algún tipo de restricción?**

Consulte la Sección 5.2 sobre un suministro temporal o de emergencia.

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

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



## Capítulo 5 **Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener medicamentos recetados de la Parte D**

---

En general, si tiene cobertura grupal para empleados o jubilados, la cobertura para medicamentos que le brindamos será *secundaria* a la cobertura de su grupo. Eso significa que la cobertura de su grupo pagaría primero.

### **Nota especial sobre la cobertura acreditable:**

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

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

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

<b>Sección 9.4</b>	<b>¿Qué sucede si se encuentra en un centro para enfermos terminales certificado por Medicare?</b>
--------------------	--

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un hospicio de Medicare y requiere determinados medicamentos (por ejemplo, medicamentos contra las náuseas, laxantes, analgésicos o ansiolíticos) que no están cubiertos por su hospicio porque no está relacionado con su enfermedad terminal y afecciones relacionadas, nuestro plan debe recibir un aviso de la persona autorizada a dar recetas o de su proveedor del hospicio de que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que deben estar cubiertos por nuestro plan, pídale a su proveedor del hospicio o a la persona autorizada a dar recetas que le proporcionen un aviso antes de que se surta su medicamento recetado.

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

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

---

---

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

---

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

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

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

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

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

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

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen opioides recetados y otros medicamentos que se abusan con frecuencia. Este programa se denomina Programa de administración de medicamentos (DMP, por sus siglas en inglés). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varios médicos o farmacias, o si tuvo una sobredosis de opioides recientemente, podríamos hablar con sus médicos para asegurarnos de que su uso sea apropiado y médicamente necesario. Si decidimos que es posible que su uso de medicamentos opioides o benzodiazepina recetados no sea seguro, es posible que limitemos la forma en la que puede obtener esos medicamentos. Si lo colocamos en nuestro DMP, es posible que las limitaciones sean las siguientes:

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

---

- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina recetados en determinadas farmacias.
- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina recetados de determinados médicos.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o de benzodiazepina que le cubriremos.

Si planeamos limitar cómo puede obtener 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 médico o una farmacia en particular. Tendrá la oportunidad de informarnos qué médicos 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 para estos medicamentos, le enviaremos otra carta en la que se confirme la limitación. Si considera que hemos cometido un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y la persona autorizada a dar recetas tienen derecho a apelar. Si apela, revisaremos su caso y le daremos una nueva decisión. Si seguimos denegando cualquier parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente le enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo solicitar una apelación.

No estará en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor relacionado con cáncer activo 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.

<b>Sección 10.3</b>	<b>Programa de manejo del tratamiento farmacológico (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos</b>
---------------------	---

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se denomina Manejo del tratamiento farmacológico (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para nosotros para asegurarnos de que nuestros miembros obtengan el máximo beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes afecciones médicas y tienen costos altos de medicamentos, o se encuentran en un DMP para ayudar a los miembros a usar sus 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 llevarán a cabo una revisión completa de sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, sus costos y cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos con receta y de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que tiene una lista recomendada

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

---

que incluye los pasos que debe tomar para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma, cuándo y por qué los toma. Además, los miembros que participan en un Programa de MTM recibirán información sobre el desecho seguro de los medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su lista recomendada de tareas y de medicamentos. Lleve el resumen a su visita o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de cobertura médica. Además, mantenga actualizada su lista de medicamentos y con usted (por ejemplo, con su identificación) en caso de que vaya al hospital o a la sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente y le enviaremos la información. Si decide no participar, notifíquelo y le retiraremos. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, comuníquese con el Servicio al Cliente.

## CAPÍTULO 6:

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

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

**¿Recibe actualmente ayuda para pagar sus medicamentos?**

Si usted participa en un programa que lo ayuda a pagar sus medicamentos, **es posible que haya información que no aplique para usted en la Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D.** Le 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” para pagar los medicamentos recetados), también conocida como *Low Income Subsidy Rider* (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos) o *LIS Rider* (Cláusula adicional LIS), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no posee este inserto, póngase en contacto con el Servicio al cliente y solicite la Cláusula adicional LIS.

---

**SECCIÓN 1                    Introducción**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Utilice este capítulo junto con la demás documentación que explique la cobertura para medicamentos</b>
--------------------	---

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

Para comprender la información de pago, debe saber qué medicamentos están cubiertos, dónde surtir sus medicamentos con receta y cuáles son las normas que debe seguir cuando obtiene sus medicamentos cubiertos. Las Secciones 1 a 4 del Capítulo 5 explican estas normas. Cuando utiliza la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan para buscar cobertura para medicamentos (consulte la Sección 3.3 del Capítulo 3), el costo que se muestra en “tiempo real” significa que el costo que consulte en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar una estimación de los costos que se espera que deba pagar de su bolsillo. También puede obtener información proporcionada por la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando al Servicio al Cliente.

<b>Sección 1.2</b>	<b>Tipos de costos de bolsillo que es posible que deba pagar por los medicamentos cubiertos</b>
--------------------	---

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

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

- 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 surte un medicamento recetado.
- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que paga cada vez que surte un medicamento recetado.

**Sección 1.3****Cómo calcula Medicare los costos de bolsillo**

Medicare tiene normas sobre lo que cuenta y lo que *no* se tiene en cuenta para los costos de bolsillo que paga. Estas son las normas que debemos seguir para llevar un registro de los costos de bolsillo que paga.

---

**Estos pagos se incluyen en los costos de bolsillo**

**Sus costos de bolsillo incluyen** los pagos detallados a continuación (siempre y cuando sean para medicamentos cubiertos de la Parte D y usted haya seguido las normas para la cobertura de medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

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

**Es importante quién paga:**

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

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados 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 \$8,000 en costos que paga de su bolsillo dentro del año calendario, pasará de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

---

**Estos pagos no se incluyen en los costos de bolsillo**

Los costos de bolsillo que paga **no incluyen** ninguno de los siguientes tipos de pagos:

- Su prima mensual.
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que nuestro plan no cubre.
- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos del plan para cobertura fuera de la red.
- Los medicamentos que no sean de la Parte D, incluidos los medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B, y otros medicamentos excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos que realiza por medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos con receta de Medicare.
- Pagos realizados por el plan para sus medicamentos genéricos o de marca mientras estaba en el período sin cobertura.
- Pagos por sus medicamentos realizados por planes de salud grupales, incluidos los planes de salud del empleador.
- Pagos de sus medicamentos realizados por ciertos planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y los Asuntos de Veteranos.
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos recetados (por ejemplo, un seguro de compensación laboral).

*Recordatorio:* Si cualquier otra organización, como las mencionadas anteriormente, paga parte o la totalidad de los costos de bolsillo que paga por los medicamentos, debe llamar a Servicio al Cliente para comunicarle a nuestro plan.

---



**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

**¿Cómo puede llevar un registro del total de los costos de bolsillo?**

- **Lo ayudaremos.** El informe de la Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D que recibe incluye el monto actual de los costos de bolsillo. Cuando este monto alcanza los \$8,000, este informe le indicará que ha pasado de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2, se describe lo que puede hacer para asegurarse de que los registros que tengamos de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

---

**SECCIÓN 2 El precio que paga por un medicamento depende de la etapa de pago de medicamentos en la que esté al obtener el medicamento**

---

<b>Sección 2.1</b>	<b>¿Cuáles son las etapas de pago de los medicamentos para los miembros de los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i>?</b>
--------------------	---

Existen cuatro **etapas de pago de los medicamentos** para la cobertura para medicamentos recetados de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*. El monto que paga depende de la etapa en la que se encuentra cuando obtiene un medicamento recetado o resurtido. Los detalles de cada etapa se encuentran a partir de la Sección 4 hasta la Sección 7 de este capítulo. Las etapas son:

**Etapas 1: Etapa del deducible anual****Etapas 2: Etapa de cobertura inicial****Etapas 3: etapa del período sin cobertura****Etapas 4: etapa de cobertura en situaciones catastróficas**

---

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

---

Sección 3.1	Le enviamos un resumen mensual llamado <i>Explicación de beneficios de la Parte D</i> (EOB de la Parte D)
-------------	---

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

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

Si ha obtenido uno o más medicamentos recetados a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una EOB de la Parte D. La EOB de la Parte D incluye lo siguiente:

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona los detalles de pago sobre las recetas que surtió el mes anterior. Muestra el total de costos de los medicamentos, lo que el plan pagó, y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** A esto se lo denomina información del año hasta la fecha. Muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde el inicio del año.
- **Información sobre los precios de los medicamentos.** Esta información mostrará el precio total del medicamento y la información sobre aumentos en el precio desde el primer surtido para cada reclamación de medicamentos con receta de la misma cantidad.
- **Medicamentos recetados alternativos disponibles a costo más bajo.** Esto incluirá información sobre otros medicamentos disponibles con menor costo compartido para cada reclamación de medicamentos con receta.

<b>Sección 3.2</b>	<b>Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre sus pagos de los medicamentos</b>
--------------------	---

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, siempre y cuando:

- **Muestre su tarjeta de miembro cada vez que obtenga un medicamento con receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que sepamos sobre los medicamentos con receta que obtiene y lo que está pagando.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Hay veces que es posible que deba pagar el costo total de un medicamento recetado. En estos casos, no obtendremos automáticamente la información que necesitamos para hacer un seguimiento de sus costos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar un registro de los costos de bolsillo, proporciónenos copias de sus recibos. Estos son ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:
  - Cuando usted compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
  - Cuando realizó un copago por los medicamentos que se proporcionan en virtud de un programa de asistencia para pacientes de un fabricante de medicamentos.
  - Cada vez que compró medicamentos cubiertos en una farmacia fuera de la red u otras veces que pagó el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
  - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte la Sección 2 del Capítulo 7.
- **Envíenos la información sobre los pagos que terceros hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por otras personas y organizaciones también se tienen en cuenta para los costos de bolsillo. Por ejemplo, para los costos de 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 la mayoría de las organizaciones benéficas. Guarde un registro de estos pagos y envíenoslos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba la EOB de la Parte D revíselo para asegurarse de que la información esté completa y correcta. Si considera que falta algo o si tiene alguna pregunta, llámenos al Servicio al Cliente. Asegúrese de guardar estos informes.

---

**SECCIÓN 4**      **Durante la etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos y usted paga su parte**

---

<b>Sección 4.1</b>	<b>Lo que paga por un medicamento depende del medicamento en sí y de dónde lo surte</b>
--------------------	---

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

El plan tiene cinco niveles de costo compartido

Todos los medicamentos de la “Lista de medicamentos” del plan se encuentran en uno de los cinco 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 (el nivel más bajo)
  - Usted paga un copago de \$35 por suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 2: medicamentos genéricos
  - Usted paga un copago de \$35 por suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 3: medicamentos de marca preferidos
  - Usted paga un copago de \$35 por suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 4: medicamentos no preferidos
  - Usted paga un copago de \$35 por suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 5: medicamentos especializados (nivel más alto)
  - Usted paga un copago de \$35 por suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

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

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

**Sus opciones de farmacia**

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

- Una farmacia minorista de la red de servicio.
- Una farmacia minorista de la red de servicios que ofrece un costo compartido estándar. Los costos pueden ser menores en las farmacias que ofrecen un costo compartido preferido.
- Una farmacia minorista de la red que ofrece un costo compartido preferido.
- Una farmacia que no pertenece a la red de servicios del plan. Cubrimos recetas surtidas en farmacias fuera de la red solamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5, para averiguar cuándo cubriremos un medicamento recetado obtenido en una farmacia fuera de la red.
- Una farmacia de venta por correo del plan.

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacia y cómo surtir sus medicamentos recetados, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de farmacias* del plan.

**Sección 4.2****Una tabla en la que se muestran sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento**

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

Tal como se muestra en la tabla a continuación, el monto del copago o coseguro depende del nivel de costo compartido.

A veces, el costo del medicamento es menor al copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en lugar del copago.

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

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

<b>Nivel</b>	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (un suministro para 30 días como máximo)	<b>Costo compartido minorista preferido (dentro de la red de servicios)</b> (un suministro para 30 días como máximo)	<b>Costo compartido de pedido por correo estándar</b> (un suministro para 30 días como máximo)	<b>Costo compartido de venta por correo preferido</b> (un suministro para 30 días como máximo)	<b>Costo compartido de atención a largo plazo (LTC)</b> (un suministro para 31 días como máximo)	<b>Costo compartido fuera de la red</b> (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro para 30 días como máximo)
<b>Nivel 1 de costo compartido</b> (medicamentos genéricos preferidos)	copago de \$10	copago de \$0	copago de \$10	Copago de \$0	copago de \$0	copago de \$10
<b>Nivel 2 de costo compartido</b> ( <i>medicamentos genéricos</i> )	Copago de \$20	copago de \$10	Copago de \$20	copago de \$10	copago de \$10	Copago de \$20
<b>Nivel 3 de costo compartido</b> ( <i>medicamentos de marca preferidos</i> )	copago de \$47	Copago de \$37	copago de \$47	Copago de \$37	Copago de \$37	copago de \$47
<b>Nivel 4 de costo compartido</b> ( <i>medicamentos no preferidos</i> )	50% del costo	50% del costo	50% del costo	50% del costo	50% del costo	50% del costo
<b>Nivel 5 de costo compartido</b> (medicamentos especializados)	33% del costo	33% del costo	33% del costo	33% del costo	33% del costo	33% del costo

No pagará más de \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido. Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos de las vacunas de la Parte D y las vacunas de la Parte D.

<b>Sección 4.3</b>	<b>Si su médico le receta un suministro para menos de un mes completo, es posible que no deba pagar el costo del mes completo</b>
--------------------	---

Por lo general, el monto que paga por un medicamento recetado cubre el suministro para un mes completo. Es posible que haya ocasiones en las que usted o su médico le gustaría recibir 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 proporcione un suministro de sus medicamentos para menos de un mes completo, si esto lo ayudará a planificar mejor las fechas de resurtido de diferentes medicamentos con receta.

Si recibe un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo, no deberá pagar el suministro para el mes completo.

- Si es responsable de pagar un coseguro, paga un porcentaje del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo será menor ya que el costo total del medicamento será inferior.
- Si usted es responsable de pagar un copago del medicamento, solo pagará 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.

<b>Sección 4.4</b>	<b>Una tabla en la que se muestran sus costos por un suministro de un medicamento a <i>largo plazo</i> (para 90 días como máximo)</b>
--------------------	---

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

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

- A veces, el costo del medicamento es menor al copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en lugar del copago.

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

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

<b>Nivel</b>	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido minorista preferido (dentro de la red)</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido de pedido por correo estándar</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido de venta por correo preferido</b> (un suministro para 90 días como máximo)
<b>Nivel 1 de costo compartido</b> (medicamentos genéricos preferidos)	Copago de \$20	copago de \$0	Copago de \$20	copago de \$0
<b>Nivel 2 de costo compartido</b> (medicamentos genéricos)	Copago de \$40	Copago de \$20	Copago de \$40	Copago de \$20
<b>Nivel 3 de costo compartido</b> (medicamentos de marca preferidos)	Copago de \$140	Copago de \$110	Copago de \$140	Copago de \$110
<b>Nivel 4 de costo compartido</b> (medicamentos no preferidos)	50% del costo	50% del costo	50% del costo	50% del costo



**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

<b>Nivel</b>	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido minorista preferido (dentro de la red)</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido de pedido por correo estándar</b> (un suministro para 90 días como máximo)	<b>Costo compartido de venta por correo preferido</b> (un suministro para 90 días como máximo)
<b>Nivel 5 de costo compartido</b> (medicamentos especializados)	El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5.	El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5.	El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5.	El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5.

No pagará más de \$70 por un suministro de dos meses o \$105 por un suministro de tres meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido.

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

**Sección 4.5                    Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales de los medicamentos para el año alcancen los \$5,030**

Usted permanece en la etapa de cobertura inicial hasta que el monto total de los medicamentos recetados que surtió alcance el **límite de \$5,030 para la etapa de cobertura inicial**.

La explicación de beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) de la Parte D que recibe le ayudará a llevar un registro de cuánto usted, el plan y cualquier tercero ha gastado en su nombre durante el año. Muchas personas no llegan al límite por año de \$5,030.

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

---

**SECCIÓN 5                    Costos en la etapa del período sin cobertura**

---

Cuando está en la etapa del período sin cobertura, el Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare ofrecerá descuentos de fabricantes para medicamentos de marca. Paga el 25% del precio negociado y una parte del costo de suministro de los medicamentos de marca. Tanto el monto que usted paga como el monto descontado por el fabricante se tienen en cuenta para los costos de bolsillo como si usted los hubiera pagado, y lo desplaza por el período sin cobertura.

También recibe cierto grado de cobertura para los medicamentos genéricos. No paga más del 25% del costo de los medicamentos genéricos y el plan paga el resto del costo. Solo se tiene en cuenta el monto que usted paga y lo desplaza a lo largo del período sin cobertura.

Usted sigue pagando estos costos hasta que los pagos anuales que paga de su bolsillo alcancen un monto máximo establecido por Medicare. Una vez que alcanza el monto de \$8,000, sale de la etapa del período sin cobertura y pasa a la etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

Medicare tiene normas sobre lo que cuenta y lo que *no* se tiene en cuenta para los costos de bolsillo que paga (Sección 1.3).

Los requisitos de coseguro para la Etapa de interrupción en la cobertura no se aplican para los productos de insulina cubiertos de la Parte D ni para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y las vacunas de viaje.

No pagará más de \$35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido.

Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos de las vacunas de la Parte D y las vacunas de la Parte D.

---

## **SECCIÓN 6 Durante la etapa de cobertura en situaciones catastróficas, el plan el costo total de sus medicamentos cubiertos de la Parte D**

---

Usted reúne los requisitos para la etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos de bolsillo hayan alcanzado el límite de \$8,000 para el año calendario. Una vez que esté 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, el plan paga todos sus medicamentos cubiertos de la Parte D. No debe pagar nada.

---

## **SECCIÓN 7 Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene**

---

**Información importante sobre lo que paga por las vacunas:** Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la “Lista de medicamentos” del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D sin costo alguno para usted. Consulte la “Lista de medicamentos” de su plan o comuníquese con Servicio al Cliente para obtener detalles sobre la cobertura y los gastos compartidos sobre vacunas específicas.

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

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

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

### **1. Si la vacuna es recomendada para adultos por una organización denominada Comité asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP).**

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

### **2. Dónde recibe la vacuna.**

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

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

**3. Quién le administra la vacuna.**

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

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

- A veces, cuando se le administra una vacuna, debe pagar el costo total de la vacuna, tanto la vacuna en sí como la administración de parte 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 se le administre una vacuna, solo pagará la parte que le corresponde del costo conforme a su beneficio de la Parte D. No pagará nada para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos.

A continuación, se detallan tres ejemplos de formas en las que podría obtener una vacuna de la Parte D.

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

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

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

- Cuando le administren la vacuna, es posible que pague el costo total de la vacuna en sí y de administración de parte del proveedor.
- Entonces podrá pedirle al plan que le pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que pagó menos cualquier copago por la vacuna (incluida la administración).

**Capítulo 6 Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**

---

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

- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, no debe pagar nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, pagará a la farmacia su copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo total por este servicio.
- Entonces podrá pedirle al plan que le pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que pagó menos cualquier coaseguro por la administración de la vacuna.

## CAPÍTULO 7:

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

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

---

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

---

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

También puede haber veces en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o, posiblemente, por más de su parte del costo compartido según se indica en el documento. Primero intente resolver la factura con el proveedor. Si no lo logra, envíenos la factura a nosotros en lugar de pagarla. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarla, le notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar un monto mayor de costos compartidos que el permitido por el plan. Si este proveedor está contratado, aún tiene derecho a recibir tratamiento.

Estos son ejemplos de situaciones en las que es posible que deba solicitarle al plan que le reembolse o que pague una factura que ha recibido:

#### **1. Cuando recibió atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan.**

Fuera del área de servicios, puede recibir servicios de emergencia o urgencia de cualquier proveedor, independientemente de si forma parte de nuestra red. En estos casos:

- Usted es responsable de pagar la parte que le corresponde del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Los proveedores de emergencia tienen la obligación por ley de prestar atención de emergencia. Si paga el monto total en el momento de recibir el servicio, debe pedirnos que le reembolsemos la parte del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Es posible que reciba una factura del proveedor en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esa factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
  - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.

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

---

- Si ya ha pagado más de lo que le corresponde pagar por el costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos el monto de la parte que nos correspondía.

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

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

- Usted solo tiene que pagar el monto de su costo compartido cuando recibe 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 incluso cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuyo monto usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos reembolsarle la diferencia entre el monto que pagó y el que debe según el plan.

### **3. Si está inscrito retroactivamente en nuestro plan.**

Algunas veces, la inscripción de una persona en un plan es retroactiva. (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. Deberá enviarnos la documentación, como recibos y facturas para que coordinemos el reembolso.

### **4. Cuando utilice una farmacia fuera de la red para surtir medicamentos recetados.**

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

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



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

---

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

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

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

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

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

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

### **7. Cuando usted paga el costo de los beneficios complementarios o suministros médicos cubiertos por el plan.**

Podría recibir servicios por algunos beneficios complementarios del plan de proveedores fuera de nuestra red. Entre ellos, se pueden incluir la acupuntura, la naturopatía, la atención oftalmológica y los suministros médicos cubiertos (como medias de compresión o corpiños para después de una mastectomía) de farmacias o tiendas departamentales (como Walmart y Nordstrom). Usted o su proveedor deben comunicarse con nosotros para determinar cuánto le queda de su monto de beneficios antes de recibir los servicios. Al recibir estos servicios, debe pedirle al proveedor que le facture al plan. Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) del plan; o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o que no cree que debería aplicarse a usted. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.

- Si usted paga el monto total en el momento de recibir la atención, debe pedirnos que le reembolsemos el monto de la parte del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Es posible que algunas veces reciba una factura del proveedor en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esa factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.

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

---

- Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.
- Si ya pagó más de lo que le corresponde pagar por el costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos el monto de la parte del costo que nos correspondía.
- Los beneficios complementarios del plan tienen un límite de cobertura. No pagaremos ninguno de estos servicios que superen el límite de beneficios del plan. Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre los beneficios.

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

---

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

---

Puede solicitarnos el reembolso llamando o *enviándonos* 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 de los recibos para sus registros. **Debe presentarnos la reclamación dentro de los 365 días** a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

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

- No tiene que utilizar el formulario, pero nos ayuda a procesar la información más rápido.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web ([www.medicare.chpw.org/](http://www.medicare.chpw.org/)) o llame al Servicio al cliente y pida el formulario.

Envíenos su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo pagado a esta dirección:

**Solicitudes de pago de la cobertura para medicamentos recetados:** envíenos por correo su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo pagados a la siguiente dirección:

Express Scripts  
ATTN: Medicare Reviews  
P.O. Box 66571  
St. Louis, MO 63166-6571

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

---

**Solicitudes de pago de la cobertura de servicios médicos, odontológicos y de medicamentos de la Parte B:** envíenos por correo su solicitud de pago junto con cualquier factura o recibo pagados a la siguiente dirección:

Community Health Plan of Washington Medicare Advantage: Quejas  
P.O. Box 269002  
Plano, TX 75026-9002

**Capítulo 7 Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos****SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no****Sección 3.1 Comprobamos si debemos cubrir el servicio o el medicamento y cuánto debemos**

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y que usted siguió todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo. Si ya pagó por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo su reembolso de nuestra parte del costo. Si aún no pagó por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.
- Si tomamos la decisión de *no* cubrir el medicamento o la atención médica, o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Le enviaremos una carta para explicar las razones por las que no le enviamos el pago y su derecho para apelar esa decisión.

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

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

# CAPÍTULO 8:

## *Sus derechos y responsabilidades*

---

## **SECCIÓN 1      Como miembro del plan, debemos respetar sus derechos y las áreas de sensibilidad según su cultura**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y coherente con las áreas de sensibilidad según su cultura (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en tamaño de letra grande, en otros formatos alternativos, etc.)</b>
--------------------	---

Su plan debe asegurarse de que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de una manera culturalmente competente y sean accesibles a todos los inscritos, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades de lectura limitadas, incapacidad auditiva o aquellos con antecedentes culturales y étnicos diversos.

Algunos ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros: la prestación de servicios de traducción, servicios de intérpretes, teletipos o conexión de TTY (teléfono con 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 braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos, sin costo alguno, si lo necesita. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame al Servicio al Cliente.

Nuestro plan debe proporcionarles a las mujeres inscritas la opción de acceder directamente a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de cobertura médica preventiva y de rutina para mujeres.

Si los proveedores de la red del plan para una especialidad no están disponibles, es la responsabilidad del plan buscar proveedores especializados fuera de la red que le brinden 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 del plan que cubran un servicio que necesita, llame al plan para obtener información sobre dónde obtener este servicio al costo compartido dentro de la red.

Si tiene problemas para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, consultar a un especialista en salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, llame para presentar un reclamo ante el Departamento de Reclamos y Apelaciones de Medicare Advantage de CHPW. 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 1.2 Debemos asegurarnos de que tiene acceso oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos**

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria de la red del plan que brinde y coordine los servicios cubiertos. También tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una derivación.

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

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

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

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

- Su información personal de salud 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 el control sobre cómo se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina **Notice of Privacy Practice** (Aviso sobre prácticas de privacidad), donde se informa sobre estos derechos y se explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

**¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?**

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Excepto en las circunstancias indicadas a continuación, si pretendemos darle su información de salud a cualquier persona que no le brinde atención ni pague por su atención, *primero estamos obligados a obtener permiso por escrito de su parte o de alguien a quien le haya dado poder legal para tomar decisiones por usted*.
- 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, debemos proporcionarle a Medicare su información de salud, incluida la información acerca de sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales. Por lo general, esto requiere que la información que lo identifique de manera única no se comparta.

**Usted puede ver la información en sus registros y saber cómo se compartió con otros**

Usted tiene derecho a ver sus registros médicos en poder del plan y a obtener una copia. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer las copias. También tiene derecho a pedirnos que agreguemos información o que corriamos sus registros médicos. Si 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 terceros para fines que no son de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información personal de salud, llame al Servicio al Cliente. Para obtener una copia de nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad, llame al Servicio al Cliente o puede visitarnos en [medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org) para obtener una copia electrónica.

<b>Sección 1.4</b>	<b>Debemos proporcionarle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos</b>
--------------------	--

Como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame al Servicio al Cliente:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información sobre nuestros proveedores y farmacias de la red.** Usted tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red, y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información acerca de su cobertura y las normas que debe seguir para usarla.** Los Capítulos 3 y 4 brindan información sobre los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 brindan información sobre la cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.



**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

- **Información sobre los motivos por los que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9 se brinda información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura tiene restricción. En el Capítulo 9 también se brinda información sobre cómo solicitarnos que cambiemos una decisión, también denominada apelación.

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

Tiene derecho a obtener toda la información completa de sus médicos y de otros proveedores de cobertura médica. Sus proveedores deben explicar su afección médica y sus opciones de tratamiento *de manera que usted pueda comprender*.

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

- **Saber acerca de todas sus opciones.** Tiene el derecho a que se le informen todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, independientemente de su precio o si tienen cobertura de nuestro plan. También incluye la información sobre los programas que nuestro plan ofrece para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y usarlos de forma segura.
- **Saber acerca de los riesgos.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre los riesgos involucrados en su atención médica. Se le debe informar por adelantado si alguna atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir “no”.** Usted tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. También tiene el derecho a dejar de tomar su medicamento. Desde luego que si rechaza el tratamiento o deja de tomar la medicación, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.

### **Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que debe hacerse si está inhabilitado para tomar decisiones médicas por cuenta propia**

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

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

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación para estos casos específicos se denominan **instrucciones anticipadas**. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos denominados **testamento vital** y **poder de representación para las decisiones de atención médica** son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea utilizar una **instrucción anticipada** para dar a conocer sus indicaciones, esto es lo que debe hacer:

- **Obtener el formulario.** Puede pedirle un formulario de instrucciones anticipadas a su abogado o al asistente social, o puede conseguirlo en algunas tiendas de suministros para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. También puede comunicarse con el Servicio al Cliente para solicitar los formularios.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente de dónde obtenga este formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Considere solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregarles copias a las personas pertinentes.** Usted debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario como responsable de tomar las decisiones por usted si usted no puede. Quizás desee darles copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

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

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

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

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

**¿Qué pasa si sus instrucciones no se siguen?**

Si ha firmado instrucciones anticipadas y considera que el médico o el hospital no han seguido las instrucciones consignadas en ese documento, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud del Estado de Washington (DOH).

Department of Health  
Health Systems Quality Assurance (HSQA) Complaint Intake  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857

Teléfono: 360-236-4700/800-525-0217 (número gratuito)  
TTY de retransmisión: marque 711.  
Fax: 360-236-4818

Correo electrónico: [HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto:HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov)

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

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

<b>Sección 1.7</b>	<b>¿Qué puede hacer si siente que está siendo tratado injustamente o que sus derechos no son respetados?</b>
--------------------	--

**Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

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

### ¿Se trata de algo diferente?

Si siente que ha sido tratado injustamente o que sus derechos no han sido respetados, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que esté enfrentando:

- Puede **llamar al Servicio al Cliente**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener más detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O bien, **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

<b>Sección 1.8</b>	<b>¿Cómo puede obtener más información sobre sus derechos?</b>
--------------------	--

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

- Puede **llamar al Servicio al Cliente**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para obtener más detalles, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede ponerse en contacto con **Medicare**.
  - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación *Medicare Rights & Protections (Sus derechos y protecciones de Medicare)*. (La publicación está disponible en [medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf](https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).)
  - También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

---

## **SECCIÓN 2**      **Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan**

---

A continuación se enumera lo que tiene que hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame al Servicio al Cliente.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Utilice esta *Evidencia de cobertura*, para aprender lo que está cubierto y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 dan más detalles sobre sus servicios médicos.
  - Los Capítulos 5 y 6 dan más detalles sobre su cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si tiene otra cobertura de seguro médico o cobertura para medicamentos recetados además de nuestro plan, debe informarnos.** En el Capítulo 1 se explica la coordinación de estos beneficios.

**Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades**

---

- **Dícales 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 obtenga atención médica o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
  - Para ayudar a obtener la mejor atención, infórmele a sus médicos y a otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
  - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
  - Si tiene alguna pregunta, asegúrese de preguntar y obtener una respuesta que pueda comprender.
- **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, los hospitales y otros establecimientos.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
  - Usted debe pagar las primas del plan.
  - Usted debe seguir pagando una prima por la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
  - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
  - Si debe pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos recetados.
  - Si debe pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe seguir pagando este monto directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *dentro* del área de prestación de servicios de nuestro plan, debemos estar al tanto** para mantener actualizado su registro de membresía y para saber cómo podemos ponernos en contacto con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de prestación de servicios de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro del plan.**
- Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación para Ferroviarios).

## CAPÍTULO 9:

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

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

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

- Para algunos problemas, debe utilizar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe utilizar 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 guía en la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso adecuado para usar y lo que debe hacer.

**Sección 1.2 Acerca de los términos legales**

Existen términos legales para algunas de las normas, los procedimientos y los tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender. Para facilitar la lectura, este capítulo:

- Utiliza palabras más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo se menciona presentar una queja en lugar de interponer un reclamo, decisión de cobertura en lugar de determinación de la organización, determinación de cobertura, determinación de riesgo y organización de revisión independiente en lugar de entidad de revisión independiente.
- También se evita al máximo el uso de abreviaturas.

Sin embargo, puede resultarle útil y, a veces, es bastante importante, conocer los términos legales correctos. Saber qué términos usar le ayudará a comunicarse con mayor precisión para obtener la ayuda o la información adecuada para su situación. Para ayudarlo a saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para el manejo de determinados tipos de situaciones.

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

---

---

**Sección 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada**

---

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre nuestro trato con usted, estamos obligados a respetar su derecho a queja. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con el Servicio al Cliente para recibir ayuda. Pero en algunas situaciones, es posible que también desee ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. A continuación, se detallan dos entidades que pueden ayudarlo.

**Programa estatal de asistencia en seguros de salud (SHIP)**

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

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y las URL del sitio web en la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento.

**Medicare**

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

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- También puede visitar el sitio web de Medicare ([medicare.gov](https://www.medicare.gov)).



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

---

---

**SECCIÓN 3 Para tratar su problema, ¿qué proceso debe utilizar?**

---

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

---

**¿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 recetados de la Parte D) están cubiertos o no, la forma en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago de la atención médica.

**Sí.**

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

**No.**

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

---

**DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES**

---

**SECCIÓN 4 Guía para los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones**

---

<b>Sección 4.1</b>	<b>Cómo solicitar decisiones sobre la cobertura y presentar apelaciones: el panorama general</b>
--------------------	--

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 recetados de la Parte D, incluidos los pagos). Para simplificar las cosas, en general, llamamos **atención médica** a artículos médicos, servicios y medicamentos recetados de la Parte B de Medicare. Debe acudir al proceso de apelaciones y decisiones sobre la cobertura para asuntos como determinar si algo tiene cobertura o no, y la forma en que está cubierto.

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

---

### Solicitar decisiones de cobertura antes de recibir los beneficios

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan lo deriva a un especialista médico que no pertenece a la red, esta derivación se considera una decisión favorable de cobertura, a menos que su médico de la red pueda 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 pueden contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o se niega a brindarle la atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si usted quiere saber si cubriremos determinada atención médica antes de recibirla, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre pero no está autorizado legalmente a hacerlo o si usted pide que se retire la 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 para usted cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y cuánto tenemos que pagar. En algunos casos, podríamos decidir que la atención médica no está cubierta o que ya no está cubierta por Medicare para usted. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

### Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que reciba un beneficio, y usted no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos revisar y modificar una decisión de cobertura que hayamos tomado. En ciertas circunstancias, que analizamos más adelante, puede solicitar una apelación acelerada o rápida de una decisión de cobertura. Su apelación es manejada por revisores diferentes a los que tomaron la decisión original.

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

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre pero no está autorizado legalmente a hacerlo o si usted pide que se retire la solicitud. Si rechazamos una solicitud de apelación de Nivel 1, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

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

---

Si rechazamos la totalidad o parte de su apelación de Nivel 1 para la atención médica, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2, y estará a cargo por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros.

- No debe realizar nada para comenzar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de la atención médica al Nivel 2 si no estamos de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2, consulte la **Sección 6.4** de este capítulo.
- En el caso de las apelaciones de medicamentos de la Parte D, si rechazamos la totalidad o parte de su apelación, deberá solicitar una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se analizan más en la Sección 7 de este capítulo.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda continuar a niveles adicionales de apelación (en la Sección 9 de este capítulo se explica el Nivel 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones).

<b>Sección 4.2</b>	<b>Cómo obtener ayuda cuando está pidiendo una decisión de cobertura o presentando una apelación</b>
--------------------	--

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

- **Puede llamarnos al Servicio al Cliente.**
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia en seguros de salud.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico lo ayuda con una apelación anterior al Nivel 2, será necesario que se designe como su representante. Llame al Servicio al Cliente y solicite el formulario de *Designación de representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).)
  - Su médico puede solicitar en su nombre una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 para la atención médica o medicamentos recetados de la Parte B. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
  - Para los medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otra persona autorizada a dar recetas puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, su médico o la persona autorizada a dar recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.

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

- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que intervenga en su nombre como su representante, para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
  - Si desea que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame al Servicio al Cliente y pida el formulario de *Designación de un representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en [cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](https://cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).) El formulario le otorga a esa persona la autorización de actuar en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darle al plan una copia del formulario firmado.
  - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni terminar nuestra revisión si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario después de recibir la solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho a pedirle a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de rechazar 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 derivación. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

**Sección 4.3****¿Qué sección de este capítulo proporciona los detalles de su situación?**

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

- **Sección 5** de este capítulo: “Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 6** de este capítulo: “Sus medicamentos recetados de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 7** de este capítulo: “Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto”
- **Sección 8** de este capítulo: “Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si cree que su cobertura termina demasiado pronto” (*se aplica solo a estos servicios*: servicios de atención médica a domicilio, en un centro de enfermería especializada y en un centro de rehabilitación completa para pacientes externos [CORF])

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

Si no está seguro de qué sección debe utilizar, llame al Servicio al Cliente. También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como su SHIP.

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

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

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

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

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que el plan la cubre. **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 el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención. **Presentar una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica y cree que el plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presentar 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 centro de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF), debe leer las Secciones 7 y 8 de este Capítulo. Se aplican normas especiales para estos tipos de atención.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 5.2 Paso a paso: cómo solicitar una decisión de cobertura****Términos legales**

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

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

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

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

- Solo puede solicitar cobertura para artículos médicos o servicios médicos (no para solicitudes de pago de artículos o servicios ya recibidos).
- 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 funcional*.
- **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 le explicará lo siguiente:
  - Usaremos los plazos estándares.
  - 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: pídale a nuestro plan que tome 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 o su médico o su representante pueden hacer esto. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.

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

---

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

*Para las decisiones estándar de cobertura usamos los plazos estándares.*

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

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si cree que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre quejas).

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

Una decisión rápida de cobertura significa que responderemos en un plazo de **72 horas**, si solicita un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, responderemos en un plazo de **24 horas**.

- **No obstante**, si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días más**. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si cree que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. (Consulte la Sección 10 de este capítulo 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 para explicarle por qué rechazamos su solicitud.

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

### **Paso 4: si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, puede apelar.**

- Si rechazamos su solicitud, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa pedir volver a obtener la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

### Sección 5.3

### Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1

#### Términos legales

Una apelación al plan acerca de una decisión de cobertura para atención médica se llama una **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

### **Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.**

**Generalmente, se toma una decisión estándar dentro de 30 días o de 7 días para los medicamentos de la Parte B. En general, se realiza una apelación rápida en un plazo de 72 horas.**

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de una atención médica que todavía no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura que aparecen en la Sección 5.2 de este capítulo.

### **Paso 2: solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida**

- **Si solicita una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito.** También puede llamarnos para solicitar una apelación. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para informarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de buenas causas pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.



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

---

- **Puede solicitar 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 por enviarle esta información.

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

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, analizamos cuidadosamente toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si es posible que se comunique con usted o con su médico.

### ***Plazos para una apelación rápida***

- Para apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **dentro de un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - No obstante, si usted solicita más tiempo, o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
  - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una Organización de revisión independiente. En la Sección 5.4 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

### ***Plazos para una apelación estándar***

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare que todavía no ha recibido, le daremos una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.

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

- No obstante, si usted solicita más tiempo, o si necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si cree que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le damos respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre quejas).
- Si no le damos una respuesta al final del plazo (o al final de la extensión del plazo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en la que una organización de revisión independiente revisará la apelación. En la Sección 5.4 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura dentro de un plazo de 30 días calendario si su solicitud es para un artículo o servicio médico, o **dentro de un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- **Si nuestro plan rechaza parte o la totalidad de su apelación**, enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

### Sección 5.4

#### Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2

#### Término legal

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

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 decide 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 a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su expediente de caso. **Tiene derecho a pedirnos una copia del archivo de su caso**. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por las copias y por enviarle esta información.

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

---

- 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 debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la Organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar 14 días calendario adicionales como máximo**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el Nivel 2
- En el caso de la apelación estándar, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación. Si solicita un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la Organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar 14 días calendario adicionales como máximo**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

### **Paso 2: la Organización de revisión independiente le comunica su respuesta.**

La Organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará las razones en las que se basó.

- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de una solicitud para 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 parte de la organización de revisión para las solicitudes estándares. En el caso de solicitudes aceleradas, tenemos 72 horas desde la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.

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

---

- **Si la organización de revisión acepta parte o la totalidad de una solicitud para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proporcionar 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 para las **solicitudes estándares**. En el caso de **solicitudes aceleradas**, tenemos **24 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si esta organización rechaza parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que no se debe aprobar su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de atención médica. (Esto se denomina **confirmar la decisión o rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que contiene lo siguiente:
  - La explicación de la decisión.
  - Un aviso en donde se notifica el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para la atención médica apropiada cumple un cierto mínimo. El aviso por escrito que recibe de la Organización de revisión independiente le indicará cómo conocer el monto en dólares al que debe llegar para continuar con el proceso de apelaciones.
  - Las indicaciones para 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 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Sección 5.5****¿Qué sucede si nos pide que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que recibió en concepto de atención médica?**

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

## Capítulo 9 Lo que 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 solicitando una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica por la que pagó está cubierta. También comprobaremos si ha seguido todas las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si la atención médica tiene cobertura y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo de su atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir su solicitud. Si aún no pagó 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 para informarle 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 apelaciones sobre el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibir su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en un plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

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

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

**Sección 6.1** En esta sección, se le indica qué hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos un medicamento de la Parte D

Sus beneficios incluyen cobertura para muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Para obtener información sobre una indicación médicamente aceptada, consulte el Capítulo 5). 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 externos* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término “Lista de medicamentos” en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o *Formulario*.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las normas, puede preguntarnos. Para algunos medicamentos, debe obtener nuestra aprobación antes de que lo cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no puede presentarse como 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 una **determinación de cobertura**.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las situaciones siguientes:

- Si nos pide que cubramos un medicamento de la Parte D que no figura en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Si nos pide que no apliquemos una restricción a la cobertura del plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener). **Solicite una excepción. Sección 6.2**

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

- Si nos pide pagar un monto de costo compartido menor por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido mayor. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Si nos pide la preaprobación para un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Si nos pide que paguemos por un medicamento recetado que ya compró. **Pídanos un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión. Esta sección le indica cómo solicitar decisiones de cobertura y apelaciones.

### Sección 6.2 ¿Qué es una excepción?

#### Términos legales

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la “Lista de medicamentos” se denomina, en ocasiones, **excepción al formulario**.

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

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto se denomina, en ocasiones, pedir una **excepción de nivel**.

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

Cuando pida una excepción, para que podamos considerarla, 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 para usted que no figura en nuestra “Lista de medicamentos”.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la “Lista de medicamentos”, deberá pagar el costo compartido que se aplica a todos nuestros medicamentos. No puede solicitar que hagamos una excepción respecto del monto del costo compartido que debe pagar 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 ciertos medicamentos de nuestra “Lista de medicamentos”. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede pedirnos una excepción en el monto de copago o coseguro que le pediremos que pague por el medicamento.

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

---

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

- Si nuestra “Lista de medicamentos” contiene medicamentos alternativos para tratar su afección médica que se encuentren en un nivel de costo compartido inferior al de su medicamento, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto del costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos.
- Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos su medicamento a un costo compartido menor. Esto sería el nivel más bajo que incluye alternativas de productos biológicos para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto del costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de marca para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede solicitarnos que cubramos su medicamento al monto del costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de marca o genéricas para tratar su afección.
- Si aprobamos su solicitud para una excepción de nivel, y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará el monto más bajo.

#### Sección 6.3

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

##### Su médico debe explicarnos las razones médicas

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

Habitualmente, nuestra “Lista de medicamentos” incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo da el mismo resultado que el medicamento que está solicitando y no produce más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general *no* aprobaremos su solicitud de una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, generalmente *no* aprobaremos su solicitud de excepción a menos que todos los medicamentos alternativos en el nivel de costo compartido más bajo no funcionen igual para usted o es probable que provoquen una reacción adversa u otro daño.



**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Podemos aceptar o rechazar su solicitud**

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año del plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud, puede solicitar otra revisión presentando una apelación.

**Sección 6.4 Paso a paso: cómo solicitar una decisión de cobertura,  
incluida una excepción****Término legal**

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

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

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

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

- Debe solicitar un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar una decisión rápida de cobertura para que se le reembolse por un medicamento que ya compró).
- Utilizar los plazos estándares podría poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional.
- **Si su médico o la persona autorizada a dar recetas nos indican que su salud requiere una decisión rápida de cobertura, le otorgaremos automáticamente una decisión rápida de cobertura.**
- **Si nos pide una decisión rápida de cobertura por su cuenta, sin el apoyo de su médico o persona autorizada a dar recetas, 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 le explicará lo siguiente:
  - Usaremos los plazos estándares.
  - Si su médico o la persona autorizada a dar recetas piden una decisión rápida de cobertura, le otorgaremos automáticamente una decisión rápida de cobertura.

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

---

- Hay formas para presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de otorgarle una decisión estándar de cobertura en lugar de la decisión rápida de cobertura que solicitó. Responderemos su queja en un plazo de 24 horas después de la recepción.

### **Paso 2: Solicite una decisión estándar de cobertura o una decisión rápida de cobertura.**

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio 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. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto y los datos para identificar qué reclamación denegada está siendo apelada.

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 de este capítulo le indica cómo autorizar por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- **Si solicita una excepción, proporcione la declaración de respaldo**, la cual incluye las razones médicas de la excepción. Su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden enviarnos por fax o correo la declaración. O bien, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden 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: consideraremos su solicitud y le daremos una respuesta.**

#### ***Plazos para una decisión rápida de cobertura***

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 24 horas** después de recibir su solicitud.
  - En el caso de excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de recibir la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 24 horas después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.

## Capítulo 9 Lo que 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 y cómo puede apelar nuestra decisión.

### ***Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre un medicamento que aún no recibió***

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud.
  - En el caso de 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 con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que brindar la cobertura que aceptamos proporcionar **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

### ***Plazos para una decisión estándar de cobertura sobre el pago de un medicamento que ya compró***

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

### **Paso 4: si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.**

- Si rechazamos su solicitud, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa pedir de nuevo obtener la cobertura para medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 6.5 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1****Términos legales**

Una apelación al plan sobre la cobertura de un medicamento de la Parte D se llama **redeterminación** del plan.

Una apelación rápida también se llama **redeterminación acelerada**.

**Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.**

*Por lo general, se presenta una apelación estándar dentro de un plazo de 7 días. En general, se realiza una apelación rápida en un plazo de 72 horas. Si su salud lo requiere, pídanos una apelación rápida*

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico, o la persona autorizada a dar recetas, tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cobertura que aparecen en la Sección 6.4 de este capítulo.

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

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito** o llámenos. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 1-800-942-0247.** En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluida una solicitud enviada en el *formulario de solicitud de determinación de cobertura modelo de CMS*, el cual está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre, información de contacto y los datos sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para informarle nuestra respuesta sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de buenas causas pueden incluir una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

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

---

- **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 por enviarle 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 apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **dentro de un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.** Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

#### ***Plazos para una apelación estándar para un medicamento que aún no recibió***

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud así lo exige.
  - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación del Nivel 2.
- **Si aceptamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero sin que transcurran más de **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*****Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró***

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una Organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de recibir su solicitud.
- **Si rechazamos parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y 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 enviará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

**Sección 6.6****Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2****Término legal**

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

**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 decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

**Paso 1: usted (o su representante, médico u otra persona autorizada a dar recetas) debe ponerse en contacto 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 ponerse en contacto con la organización de revisión. Si, sin embargo, no completamos nuestra revisión en el plazo correspondiente, o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación **de riesgo** conforme a nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamación a la IRE.

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

---

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **expediente de caso. Tiene derecho a pedirnos una copia del archivo de su caso.** Estamos autorizados a cobrarle un cargo por las copias y por enviarle esta información.
- 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.

#### ***Plazos para una apelación rápida***

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la Organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

#### ***Plazos para una apelación estándar***

- En el caso de las apelaciones estándar, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si se trata de un medicamento que aún no recibió. Si solicita un reembolso por un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

### **Paso 3: la Organización de revisión independiente le comunica su respuesta.**

#### ***Para apelaciones rápidas:***

- **Si la Organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura para medicamentos que aprobó la organización de revisión **en un plazo de 24 horas** después de recibida la decisión de parte de dicha organización.

#### ***Para apelaciones estándar:***

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de cobertura,** debemos brindar la **cobertura para medicamentos** que aprobó la organización de revisión **en un plazo 72 de horas** después de recibir la decisión de dicha organización.

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

---

- Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso del medicamento que ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de recibir la decisión de dicha organización.

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

Si esta organización rechaza **parte o la totalidad de** su apelación, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que contiene lo siguiente:

- La explicación de la decisión.
- Un aviso para usted sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando cumple un cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es definitiva.
- Informarle 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 (un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea pasar a la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.



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

---

**SECCIÓN 7      Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que le están dando de alta demasiado pronto**

---

Cuando es ingresado en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y 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. Ellos ayudarán a coordinar la atención que es posible que necesite después de que se vaya.

- El día en que se va del hospital es la **fecha del alta**.
- Cuando se decida la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se lo indicarán.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

<b>Sección 7.1      Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, en el que se le explicarán sus derechos</b>
--

Dentro de los dos días posteriores al ingreso en el hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un asistente social o un enfermero), pida a cualquier empleado del hospital que lo solicite. Si necesita ayuda, llame al Servicio al Cliente o 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 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 internación.
  - 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 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.

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

---

**2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.**

- Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre.
- Firmar este aviso *solo* indica que recibió la información sobre sus derechos. El aviso no le da la fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha del alta.

**3. Guarde la copia del aviso a mano para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) si la necesita.**

- Si firma el aviso más de dos días antes de la fecha del alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, puede llamar al Servicio al Cliente o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede consultar el aviso en línea en [cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](https://cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).

**Sección 7.2****Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital**

Si desea pedir que los servicios para pacientes internados estén cubiertos por nosotros durante un tiempo más prolongado, tendrá que usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame al Servicio al Cliente. O llame a su Programa estatal de asistencia en seguros de salud, una organización del gobierno que brinda asistencia personalizada.

**Durante una apelación de Nivel 1, la organización para la mejora de la calidad revisa su apelación.** Comprueba si la 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 atención médica a los que el gobierno federal les paga para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para 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.

## Capítulo 9 Lo que 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 su estado y solicite una revisión inmediata del alta del hospital. Debe actuar rápidamente.**

### *¿Cómo puede comunicarse con esta organización?*

- El aviso por escrito que recibió (*An Important Message from Medicare About Your Rights* [Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos]) le explica cómo comunicarse con esta organización. O bien, encuentre el nombre, la dirección y el número de teléfono de la organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

### **Actúe rápido:**

- Para presentar su apelación, debe comunicarse con la organización para la mejora de la calidad *antes* de dejar el hospital y **antes de la medianoche del día 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** y decide permanecer en el hospital después de la fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos* de la atención hospitalaria que reciba después de la fecha prevista del alta.
- Si se vence el plazo para comunicarse con la organización para la mejora de la calidad y aún desea apelar, debe presentar una apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 7.4.

Una vez que solicite una revisión inmediata 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** si llama al Servicio al Cliente o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.) O bien, puede ver un aviso de muestra en línea en [cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](https://cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).

**Paso 2: la Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

- Los profesionales de la salud de la organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué creen que debería continuar la cobertura para los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.

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

---

- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que 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.

**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 su respuesta a su apelación.

### *¿Qué sucede si la acepta?*

- 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 *rechaza* su solicitud es porque creen que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. Si esto sucede, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la organización para la mejora de la calidad le dé su respuesta a su apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día después de que la organización para la mejora de la calidad le brinde la respuesta a su apelación.

**Paso 4:** Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la organización para la mejora de la calidad 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.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital**

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo su decisión sobre su primera apelación. Si la organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de su estadía después de la fecha prevista del alta.

**Paso 1: comuníquese con la organización para la mejora de la calidad de nuevo y pida otra revisión.**

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la Mejora de la Calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de atención médica.

**Paso 2: la organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

**Paso 3: En un plazo de 14 días calendario de recibida su solicitud de una apelación de Nivel 2, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.*****Si la organización de revisión la acepta:***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha en que rechazó 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 en 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.

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

**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 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 7.4</b>	<b>¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital?</b>
--------------------	---

<b>Término legal</b>
----------------------

A la revisión rápida (o apelación rápida) también se la denomina <b>apelación acelerada</b> .
---

**En su lugar, puede presentar una apelación ante nosotros**

Como se explicó anteriormente, debe actuar rápidamente para comenzar su apelación de Nivel 1 de la fecha del alta del hospital. Si se vence el plazo para comunicarse con la organización para la mejora de la calidad, hay otra forma de presentar su apelación.

Si usa esta otra forma de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

**Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa***

**Paso 1: Contáctenos y pídanos una revisión rápida.**

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos rápidos en lugar de los estándares. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.

**Paso 2: Hacemos una revisión rápida de la fecha prevista del alta y verificamos si es médicamente apropiada.**

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Comprobamos si la fecha prevista del alta fue médicamente apropiada. Comprobamos si la decisión sobre cuándo debería dejar el hospital fue justa y siguió todas las normas.

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

---

### **Paso 3: Le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de pedir una revisión rápida**

- **Si aceptamos su apelación**, significa que hemos aceptado que sigue necesitando estar en el hospital después de la fecha del alta. Seguiremos brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios. También significa que hemos aceptado reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación**, estamos diciendo que la fecha prevista del alta era médicamente apropiada. Nuestra cobertura de los servicios para pacientes internados finaliza el día en que dijimos que finalizaría la cobertura.
  - Si permaneció en el hospital *después* de la fecha prevista del alta, entonces **es posible que tenga que pagar el costo completo** de la atención hospitalaria que recibió después de la fecha prevista del alta.

### **Paso 4: Si rechazamos su apelación, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.**

#### **Paso a paso: Proceso de apelaciones de Nivel 2 *alternativo***

Término legal
El nombre formal para la organización de revisión independiente es <b>Entidad de revisión independiente</b> . A veces se la denomina <b>IRE</b> .

**La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** No está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

### **Paso 1: enviaremos su caso automáticamente a la organización de revisión independiente.**

- Debemos enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

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

---

**Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.**

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación del alta del hospital.
- **Si esta organización acepta su apelación**, entonces debemos devolverle la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde la fecha prevista del alta. Debemos seguir brindando cobertura para sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante el tiempo que sean médicamente necesarios. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si corresponden límites de cobertura, estos podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si esta organización rechaza su apelación**, significa que están de acuerdo en que la fecha prevista del alta era médicamente apropiada.
  - El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3 con el proceso de revisión, que está a cargo de un juez administrativo o un abogado mediador.

**Paso 3: si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si quiere continuar con su apelación.**

- Hay otros tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted decide si desea aceptar su decisión o pasar a una apelación de Nivel 3.
- La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.



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

**SECCIÓN 8      Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura está terminando demasiado pronto**

**Sección 8.1      *Esta sección solo trata sobre tres servicios:*  
Servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF)**

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 8.2      Le informaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura**

**Término legal**

**Aviso de la no cobertura de Medicare** Le indica cómo puede solicitar una **apelación rápida**. Solicitar una apelación de vía rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

- 1. Recibirá un aviso por escrito** al menos dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso le indica lo siguiente:
  - La fecha en la que dejaremos de cubrir la atención para usted.
  - Cómo solicitar una apelación 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 por escrito para demostrar que lo recibió.** Firmar el aviso *solo* indica que ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de interrumpir la atención.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 8.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo**

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame al Servicio al Cliente. O bien, llame al Programa estatal de asistencia en seguros de salud, una organización del gobierno que brinda asistencia personalizada.

**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 para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para 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: Presentar su apelación de Nivel 1: comuníquese con la organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación rápida*. Debe actuar rápidamente.**

***¿Cómo puede comunicarse 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 número de 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 para comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad sobre su apelación, y todavía desea apelar, puede presentar la apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 8.5.

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

**Paso 2: la Organización para la Mejora de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.**

Término legal
<p><b>Explicación detallada de la no cobertura.</b> Aviso que proporciona detalles sobre las razones de la finalización de la cobertura.</p>

### *¿Qué sucede durante esta revisión?*

- Los profesionales de la salud de la organización para la mejora de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué creen que debería continuar la cobertura para los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le ha dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informarán sobre su apelación, recibirá la **Explicación detallada de la no cobertura** de parte nuestra que explica en detalle las razones para finalizar nuestra cobertura para sus servicios.

**Paso 3: Dentro del plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan; los revisores le comunicarán su decisión.**

### *¿Qué sucede si los revisores aceptan?*

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

### *¿Qué sucede si los revisores rechazan su solicitud?*

- Si los revisores *rechazan* su solicitud, **su cobertura finalizará en la fecha que le hemos comunicado.**
- Si decide seguir recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que finaliza su cobertura, **deberá pagar el costo total** de esta atención usted mismo.

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

---

### **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 continuar recibiendo la atención después de que haya finalizado su cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2.

#### **Sección 8.4**

#### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo**

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para la mejora de la calidad que revise 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 centro de rehabilitación completa para pacientes externos (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** después del día en que la Organización para la Mejora de la Calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura.

### **Paso 2: la organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

### **Paso 3: en un plazo de 14 días de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.**

#### ***¿Qué sucede si la organización de revisión la acepta?***

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindándole cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

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

### ***¿Qué sucede si la organización de revisión la rechaza?***

- Significa que están de acuerdo con la decisión tomada en su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez administrativo o un mediador.

### **Paso 4: Si la rechaza, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.**

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 está a cargo de un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 8.5</b>	<b>¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?</b>
--------------------	--

### **En su lugar, puede presentar una apelación ante nosotros**

Como se explica anteriormente, debe actuar rápido para ponerse en contacto con la Organización para la Mejora de la Calidad y comenzar su primera apelación (en un día o dos, como máximo). Si se vence el plazo para ponerse en contacto con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación. Si usa esta otra forma de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes.*

### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa***

<b>Término legal</b>
----------------------

A la revisión rápida (o apelación rápida) también se la denomina <b>apelación acelerada.</b>
--

### **Paso 1: Contáctenos y pídanos una revisión rápida.**

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos rápidos en lugar de los estándares. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.

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

---

### **Paso 2: Hacemos una revisión rápida de la decisión que tomamos sobre dejar de cubrir sus servicios.**

- Durante esta revisión, volvemos a revisar toda la información sobre su caso. Comprobamos si seguimos todas las normas cuando establecimos la fecha para finalizar la cobertura del plan de los servicios que estaba recibiendo.

### **Paso 3: Le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de pedir una revisión rápida**

- **Si aceptamos su apelación**, significa que hemos aceptado que necesita esos servicios durante más tiempo, y seguiremos brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios. También significa que hemos aceptado reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación**, su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esa fecha.
- Si continuó recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación completa para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que termina su cobertura, **deberá pagar el costo total** de esta atención.

### **Paso 4: si rechazamos su apelación rápida, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.**

Término legal
El nombre formal para la organización de revisión independiente es <b>Entidad de revisión independiente</b> . A veces se la denomina <b>IRE</b> .

### **Paso a paso: Proceso de apelaciones de Nivel 2 alternativo**

Durante la apelación de Nivel 2, la **organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos en cuanto a su apelación rápida. Esta organización determina si la decisión debe modificarse. **La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía que elige Medicare para ser la organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

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

---

### **Paso 1: Enviaremos su caso automáticamente a la organización de revisión independiente.**

- Debemos enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informamos que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros, puede presentar una queja. La Sección 10 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

### **Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.**

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización *acepta* su apelación**, entonces debemos devolverle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que recibió desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. También debemos seguir cubriendo la atención mientras sea médicamente necesaria. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si corresponden límites de cobertura, estos podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación**, significa que está de acuerdo con la decisión que tomó el plan respecto de la primera apelación y no la modificará.
  - En el aviso que reciba de la organización de revisión independiente se le explicará por escrito qué puede hacer si desea pasar a la apelación de Nivel 3.

### **Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si desea continuar con su apelación.**

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si desea pasar a la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- En el Nivel 3, su apelación es revisada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 9      Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y niveles posteriores****Sección 9.1      Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos**

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

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico sobre el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Apelación de Nivel 3    Un juez administrativo o un mediador que trabaja para el gobierno federal** revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez administrativo o el mediador aceptan su apelación, el proceso de apelaciones puede *concluir o no*.** A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2 de apelación, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, pasaremos a una apelación de Nivel 4.
  - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o brindarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del juez administrativo o del 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 mediador rechazan su apelación, el proceso de apelaciones puede *concluir o no*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que reciba se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.



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

---

**Apelación de Nivel 4** El Consejo de Apelaciones (Consejo) de Medicare revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es positiva o si el Consejo rechaza nuestra 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 brindarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede *concluir o no*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar con una apelación de Nivel 5.

**Apelación de Nivel 5** Un juez del Tribunal Federal de Distrito revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *aceptar o rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D**

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y 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. La respuesta por escrito que recibe en su apelación de Nivel 2 explicará cómo ponerse en contacto y qué hacer para pedir una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Apelación de Nivel 3** Un juez administrativo o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos autorizar o brindar la cobertura para medicamentos que fue aprobada por el juez administrativo o el mediador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, dentro de los 30 días calendario** después de recibir la resolución.
- **Si la apelación se rechaza, el proceso de apelaciones puede *concluir o no*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que reciba se le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

**Apelación de Nivel 4** El Consejo de Apelaciones (Consejo) de Medicare revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la apelación se acepta, el proceso de apelaciones concluye.** Debemos autorizar o brindar la cobertura para el medicamento 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*.**

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

- Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
- Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza la solicitud para revisar la apelación, el aviso que reciba le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién ponerse en contacto y qué hacer a continuación si decide seguir 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 *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal Federal de Distrito.

## 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 se aplica *solo* a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

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 a su privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o a la información confidencial compartida?</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 nuestro Servicio al Cliente?</li> <li>• ¿Siente que lo están alentando a dejar nuestro plan?</li> </ul>

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

Queja	Ejemplo
<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 la salud?</li> <li>• ¿O al Servicio al cliente 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 de examen o cuando le van a dar una receta.</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 el aviso requerido?</li> <li>• ¿Nuestra información por escrito es difícil de comprender?</li> </ul>
<b>Respeto de los plazos</b> (Estos tipos de quejas se relacionan con lo oportuno de las medidas que tomemos respecto de las decisiones de cobertura y las apelaciones).	<p>Si ya 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos solicitó una decisión rápida de cobertura o una apelación rápida y le hemos dicho que no; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no estamos cumpliendo con los plazos para las decisiones de cobertura o las apelaciones; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no estamos cumpliendo con los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos servicios o artículos médicos o medicamentos que se aprobaron; puede presentar una queja.</li> <li>• Considera que no cumplimos con los plazos necesarios para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.</li> </ul>

**Capítulo 9 Lo que debe hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 10.2      Cómo presentar una queja****Términos legales**

- En esta sección, una **queja** también se denomina **reclamo**.
- **Presentar una queja** también se denomina **interponer un reclamo**.
- **Usar el proceso para quejas** también se dice **usar el proceso para interponer un reclamo**.
- Una **queja rápida** también se denomina **reclamo acelerado**.

**Sección 10.3      Paso a paso: presentación de una queja****Paso 1: póngase en contacto con nosotros de inmediato, ya sea por escrito o por teléfono.**

- **Habitualmente, el primer paso consiste en llamar al Servicio al cliente.** Si hay algo más que tenga que hacer, el Servicio al cliente se lo informará.
- **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.
- Los reclamos presentados por escrito y todos los reclamos sobre la calidad de la atención se responden por escrito del siguiente modo:
  - Se dará acuse de recibo del reclamo dentro de los 5 días calendario desde la fecha de recepción. Las respuestas se brindan lo más pronto que requiera su caso, en función de su estado de salud, pero sin que transcurran más de 30 días calendario desde la recepción de su reclamo.
  - Las solicitudes de reclamo acelerado se responden dentro de las 72 horas de la fecha de recepción del reclamo.
- Puede solicitar una respuesta por escrito para los reclamos que presenta de forma verbal y que se resuelven durante la llamada o punto de contacto.
- En el resto de esta sección se explica más información relacionada con los plazos específicos.
- El **plazo** para presentar una queja es 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema sobre el que desea quejarse.

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

---

**Paso 2: analizaremos su queja y le daremos una respuesta.**

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia o si usted pide más tiempo, podemos demorarnos hasta 14 días más (44 días calendario en total) en responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una decisión rápida de cobertura o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o parte de la queja, o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos nuestros motivos en nuestra respuesta a usted.

<b>Sección 10.4</b>	<b>También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para la Mejora de la Calidad</b>
---------------------	---

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, también tiene dos opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente ante la Organización para la Mejora de la Calidad.** La Organización para la Mejora de la Calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en cobertura médica a los que el gobierno federal les paga para verificar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. En el Capítulo 2 podrá encontrar la información de contacto.

O

- **Puede presentar su queja ante la Organización para la Mejora de la Calidad y a nosotros al mismo tiempo.**

<b>Sección 10.5</b>	<b>También puede informarle a Medicare acerca de su queja</b>
---------------------	---

puede presentar una queja sobre los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, ingrese en [medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

# CAPÍTULO 10:

*Cancelación de su membresía en el plan*

---

## **SECCIÓN 1            Introducción a la cancelación de su membresía en nuestro plan**

---

La cancelación de la membresía en los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* puede ser **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (cuando no es su elección):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que *quiere* hacerlo. En las Secciones 2 y 3 se brinda información sobre la cancelación voluntaria de su membresía.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que podemos cancelar su membresía.

Si deja nuestro plan, este debe seguir brindándole atención médica y medicamentos recetados, y seguirá pagando su parte del costo compartido hasta que finalice su membresía.

---

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

---

<b>Sección 2.1            Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción anual</b>
---

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción anual** (también conocido como el **Período de inscripción abierta anual**). Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- El **Período de inscripción anual** es desde el **15 de octubre hasta el 7 de diciembre**.
- **Puede elegir mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos recetados.
  - Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
  - Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
    - Si elige esta opción, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar en la inscripción automática.

**Nota:** Si cancela su inscripción en un plan de medicamentos recetados de Medicare y no tiene otra 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 en nuestro plan se cancelará** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.



<b>Sección 2.2</b>	<b>Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage</b>
--------------------	--

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** es desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo.
- **Durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage**, puede hacer lo siguiente:
  - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos recetados.
  - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos recetados de Medicare en ese momento.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o de que recibamos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

<b>Sección 2.3</b>	<b>En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial</b>
--------------------	---

En determinadas situaciones, los miembros de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

**Puede ser elegible para cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial** si alguna de las siguientes situaciones se aplica a su caso. Estos son solo ejemplos; para obtener la lista completa, puede ponerse en contacto con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)):

- En general, cuando se muda.
- Si tiene Washington Apple Health (Medicaid).
- Si es elegible para recibir “Ayuda adicional” a fin de pagar sus medicamentos recetados de Medicare.
- Si violamos nuestro contrato con usted.

**Capítulo 10 Cancelación de su membresía en el plan**

---

- Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de convalecencia o un centro de atención a largo plazo (LTC).
- Si está inscrito en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (PACE, por sus siglas en inglés).

**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), las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura médica como su cobertura para medicamentos recetados de Medicare. Puede elegir lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos recetados.
- Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
- *O bien*, Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.

**Nota:** Si cancela su inscripción en un plan de medicamentos recetados de Medicare y no tiene otra 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 se recibe su solicitud para cambiar de plan.

**Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados:** si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la inscripción automática.

<b>Sección 2.4</b>	<b>¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?</b>
--------------------	--

Si tiene alguna pregunta sobre la cancelación de su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Comunicarse con el Servicio al Cliente.**
- Puede encontrar la información en el manual ***Medicare & You 2024*** (Medicare y usted 2024).
- Puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

### SECCIÓN 3      ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su membresía en nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none"><li>Otro plan de salud de Medicare.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare.</li><li>Se cancelará automáticamente su inscripción en los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> cuando comience la cobertura del nuevo plan.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Original Medicare <i>con</i> un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare.</li><li>Se cancelará automáticamente su inscripción en los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> cuando comience la cobertura del nuevo plan.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Original Medicare <i>sin</i> un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción.</b> Si necesita más obtener información acerca de cómo hacerlo, comuníquese con el Servicio al cliente.</li><li>Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800 633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana, y pedir que cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</li><li>Su inscripción en los <i>Planes 3 y 4 de MA de CHPW</i> se cancelará cuando comience la cobertura en Original Medicare.</li></ul>

---

## **SECCIÓN 4            Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios o artículos médicos y medicamentos a través de nuestro plan**

---

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus servicios o artículos médicos y los medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Siga usando nuestros proveedores de la red para recibir atención médica.**
- **Siga usando nuestras farmacias de la red o *pedidos por correo* para surtir sus medicamentos con receta.**
- **Si está hospitalizado el día que finaliza su membresía, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta (incluso si le dan el alta después de que comience su nueva cobertura médica).**

---

## **SECCIÓN 5            Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* deben cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones**

---

<b>Sección 5.1            ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?</b>
---

**Los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW* deben cancelar su membresía en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:**

- Si deja de tener la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de prestación de servicios.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de prestación de servicios durante más de seis meses.
  - Si se muda o realiza un viaje largo, deberá llamar al Servicio al Cliente para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está en el área de nuestro plan.
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no más es ciudadano estadounidense o se encuentra ilegalmente en los Estados Unidos.
- Si miente o encubre información sobre otro seguro que tenga que le ofrece cobertura para medicamentos recetados.
- Si nos da intencionalmente información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).

- Si permanentemente se comporta de una forma que es perturbadora y hace que sea difícil que les brindemos atención médica a usted y a otros miembros del plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
  - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el inspector general investigue su caso.
- Si no paga las primas del plan durante cuatro meses.
  - Debemos avisarle por escrito que tiene cuatro meses para pagar la prima del plan antes de cancelar su membresía.
- Si debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en el plan y usted perderá la cobertura para medicamentos recetados.

### ¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame al Servicio al Cliente.

<b>Sección 5.2</b>	<b><u>No</u> podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud</b>
--------------------	---

Los *Planes 3 y 4 MA de CHPW* no pueden pedirle que cancele su inscripción en nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud.

### ¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si le parece que le están pidiendo que deje de participar en nuestro plan por un motivo relacionado con su salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

<b>Sección 5.3</b>	<b>Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan</b>
--------------------	---

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 un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

# CAPÍTULO 11:

## *Avisos legales*

---

## **SECCIÓN 1      Aviso sobre leyes vigentes**

---

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento.

---

## **SECCIÓN 2      Aviso sobre no discriminación**

---

**No discriminamos** por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de prestación 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 del Cuidado de Salud de Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato que no ha sido imparcial, llame a la **Oficina de derechos civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de derechos civiles de su localidad. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en [hhs.gov/ocr/index.html](https://hhs.gov/ocr/index.html).

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos al Servicio al Cliente. Si tiene una queja, como un problema con el acceso para sillas de ruedas, el Servicio al cliente puede ayudarlo.

---

## **SECCIÓN 3      Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare**

---

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los CMS en el Título 42, secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (CFR), los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, como una organización Medicare Advantage, ejercerán 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            Cesión**

---

No podrá ceder esta Evidencia de cobertura ni ninguno de los derechos, intereses, reclamaciones por dinero adeudado, beneficios u obligaciones en virtud del presente sin nuestro consentimiento previo por escrito.

---

#### **SECCIÓN 5            Honorarios y gastos de abogados y defensores**

---

En cualquier controversia entre un miembro y Community Health Plan of Washington, cada parte será responsable de sus propios honorarios y gastos, incluidos los honorarios de los abogados y defensores, y otros gastos.

---

#### **SECCIÓN 6            Responsabilidad del empleador**

---

Para cualquier servicio que, por ley, deba proporcionar un empleador, no le pagaremos al empleador y, cuando cubramos dichos servicios, recuperaremos el valor de los servicios del empleador.

---

#### **SECCIÓN 7            Evidencia de cobertura vinculante para los miembros**

---

Al elegir la cobertura o aceptar los beneficios de esta Evidencia de cobertura, todos los miembros legalmente capaces de celebrar un contrato, como así también los representantes legales de todos los miembros incapaces de celebrar un contrato, aceptan todas las disposiciones de esta Evidencia de cobertura.

---

#### **SECCIÓN 8            Responsabilidad de la agencia gubernamental**

---

En el caso de los servicios que la ley exige que sean solo proporcionados o recibidos de una agencia gubernamental, no le pagaremos a la agencia gubernamental, y cuando cubramos dichos servicios, es posible que recuperemos el valor de los servicios de la agencia gubernamental.

---

#### **SECCIÓN 9            Exención de responsabilidad del miembro**

---

Nuestros contratos con proveedores de la red estipulan que usted no es responsable de los montos que nosotros adeudamos. No obstante, sí es responsable del costo de los servicios no cubiertos que obtiene de proveedores de la red o proveedores fuera de la red.



---

## **SECCIÓN 10      Avisos**

---

Le enviaremos nuestros avisos a la dirección más actualizada que tengamos. Usted es responsable de notificarnos los cambios en su dirección. Si se muda, llame a Servicio al cliente al 1-800-942-0247 lo antes posible para informar su cambio de domicilio.

---

## **SECCIÓN 11      Recuperación de sobrepagos**

---

Podemos recuperar los sobrepagos que hagamos por los servicios de cualquier persona que reciba dicho sobrepago, o de cualquier persona u organización que esté obligada a pagar por los servicios.

---

## **SECCIÓN 12      Aviso de subrogación (recuperación de un tercero)**

---

Según la ley de Medicare, tenemos derechos de subrogación cuando hayamos pagado beneficios para el tratamiento de su enfermedad, lesión o afección a causa de un tercero, y usted tiene derecho a recuperar o recibir una recuperación de un tercero. Los derechos de subrogación significan que somos sustitutos y seremos sucesores con respecto a las reclamaciones legales a las que pudiera tener derecho contra terceros para obtener los beneficios en virtud de un tercero considerado responsable. También tenemos derecho al reembolso de cualquier recuperación de terceros por el monto de los beneficios pagados en su nombre. Estos derechos de subrogación no se verán afectados si no participamos en ninguna acción legal que usted inicie en relación con su enfermedad, lesión o afección.

Nuestros derechos de subrogación y reembolso tendrán máxima prioridad, lo que significa que se pagan antes de que se paguen sus otras reclamaciones. Podríamos cobrarle los beneficios de cualquier recuperación parcial o total que usted o su representante legal obtengan, ya sea en forma de acuerdo (antes o después de la determinación de responsabilidad) o sentencia, independientemente de cómo se denominen o califiquen dichos beneficios.

Acepta notificarnos de inmediato cuándo, cómo y dónde ocurrió un accidente o incidente que produjo una enfermedad, lesión o afección, y a proporcionarnos toda la información acerca de las partes involucradas. Debe notificarnos de inmediato si tiene un abogado por dicho accidente o incidente.

Usted y su representante legal deben cooperar con nosotros, hacer lo que sea necesario para permitirnos ejercer nuestros derechos de subrogación y reembolso, y no hacer nada que perjudique nuestros derechos.

# CAPÍTULO 12:

*Definiciones de palabras importantes*

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**“Ayuda adicional”:** un programa de Medicare o del Estado para ayudar 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.

**Apelación:** es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión de denegarle una solicitud de cobertura para recibir servicios de atención médica o medicamentos recetados, o el pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

**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 (no emergencias). El plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de prestación de servicios del plan de manera permanente.

**Atención de emergencia:** corresponde a los servicios cubiertos que: 1) son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

**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. Algunos ejemplos de atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser administradas por un enfermero o médico registrado.

**Autorización previa:** la aprobación por adelantado para obtener servicios o determinados medicamentos. En la Tabla de beneficios del Capítulo 4, se señalan los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos que necesitan autorización previa están marcados en el formulario.

**Auxiliar de atención médica en el hogar:** una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de un enfermero o terapeuta autorizado, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, usar el inodoro, vestirse o realizar los ejercicios recetados).

**Cancelar o cancelación de la inscripción:** el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

**Centro de rehabilitación completa 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 el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Centro para enfermos terminales:** es un beneficio que brinda tratamiento especial para un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermedad terminal, lo que significa tener una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de los 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.

**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 se espera que no pasen más de 24 horas en el centro asistencial.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS):** la agencia federal que administra Medicare.

**Cobertura acreditable para medicamentos recetados:** cobertura para medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura 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 para medicamentos recetados de Medicare.

**Cobertura para medicamentos recetados de Medicare (Parte D de Medicare):** seguro que le ayuda a pagar los medicamentos recetados para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A o la Parte B de Medicare.

**Copago:** un monto que es posible que deba pagar como su parte del costo por un servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta como paciente externo en un hospital o un medicamento recetado. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10), en lugar de un porcentaje.

**Coseguro:** un monto que se le pedirá que pague, expresado como porcentaje (por ejemplo, 20%), como su parte del costo por los medicamentos recetados o servicios después de que pague los deducibles.

**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.

**Costo compartido estándar:** es el costo compartido estándar que no es el costo compartido preferido que ofrece una farmacia de la red.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Costo compartido preferido:** hace referencia a un costo compartido menor para determinados medicamentos de la Parte D cubiertos en determinadas farmacias de la red.

**Costo compartido:** se refiere a los montos que un miembro tiene que pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. (Esto es complementario a la prima mensual del plan). El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir los servicios o medicamentos; (2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio específico; o (3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio específico.

**Costo de suministro:** 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.

**Costos de bolsillo:** consulte la definición de costo compartido más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro de pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo de bolsillo de un miembro.

**Cuidado asistencial:** es la atención personal brindada en un hogar de convalecencia, 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 capacitación profesional, incluyen ayuda con actividades de la vida diaria como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse, acostarse o levantarse de una cama o silla, desplazarse y usar 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.

**Determinación de cobertura:** una decisión para determinar si un medicamento que le recetaron está cubierto por el plan y el monto, si lo hubiera, que deberá pagar por el medicamento recetado. En general, si usted lleva su receta a la farmacia y allí le indican que la receta no está cubierta por su plan, eso no es una determinación de cobertura. Deberá llamar o escribir a su plan para pedir una decisión de cobertura formal. En este documento, las determinaciones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura**.

**Determinación de la organización:** una decisión que nuestro plan toma sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar por los artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este documento.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Dispositivos ortésicos y protésicos:** dispositivos médicos que incluyen, entre otros: aparatos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; extremidades artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, incluidos suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

**Emergencia:** una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren 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, una lesión, un dolor intenso o una afección médica que se agrava rápidamente.

**Equipo médico duradero (DME):** ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Entre ellos se incluyen: andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas eléctricos de colchones, suministros para personas con diabetes, bombas de infusión IV, dispositivos de generación del habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital indicadas por un proveedor para su uso en el hogar.

**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 \$8,000 en concepto de medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, el plan paga todos sus medicamentos cubiertos de la Parte D. No debe pagar nada.

**Etapas de cobertura inicial:** etapa antes de que sus costos totales de medicamentos, incluidos los montos que ha pagado y lo que su plan ha pagado en su nombre para el año, alcancen los \$5,030.

**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 obtener 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, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al formulario).

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Facturación de saldos:** cuando un proveedor (como un médico o hospital) factura a un paciente más que el monto del costo compartido permitido del plan. Como miembro de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*, 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 saldos** o cobren, de otra manera, más del monto del costo compartido que su plan indica que debe pagar.

**Farmacia de la red:** una farmacia que tiene contrato con nuestro plan donde los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, los medicamentos recetados están cubiertos solo si se surten en una de nuestras farmacias de la red.

**Farmacia fuera de la red:** una farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene de farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

**Herramienta de beneficios en tiempo real:** un portal o 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.

**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 externo.

**Indicación médicamente aceptada:** un uso de un medicamento que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos o avalado por ciertos libros de referencia.

**Límite de cobertura inicial:** el límite máximo de cobertura en la etapa de cobertura inicial.

**Límites de cantidad:** una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de determinados medicamentos 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.

**Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o “Lista de medicamentos”):** una lista de los medicamentos recetados cubiertos por el plan.

**Medicaid (o Asistencia médica):** un programa conjunto, estatal y federal, que ayuda a solventar costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero la mayoría de los costos de cobertura médica están cubiertos si reúne los requisitos para Medicare y Medicaid.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Medicamento necesario:** servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica, y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

**Medicamento de marca:** medicamento recetado fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originariamente lo investigó y desarrolló. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, a los medicamentos genéricos los fabrican y venden otros fabricantes de medicamentos y normalmente no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento de marca.

**Medicamento genérico:** un medicamento recetado que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA), dado que se considera que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca y por lo general es más económico.

**Medicamentos cubiertos:** es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos recetados que cubre el plan.

**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. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos de la Parte D cubiertos por el Congreso. Ciertas categorías de medicamentos de la Parte D deben estar cubiertas por cada plan.

**Medicare:** el programa federal de seguros médico destinado a personas mayores de 65 años, 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).

**Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan):** una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se inscribió en nuestro plan y cuya inscripción se confirmó por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

**Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (IRMAA):** si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare resultan afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

**Monto máximo que paga de su bolsillo:** el monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario para los servicios de la Parte A y de la Parte B cubiertos dentro de la red. Los montos que paga por las primas de su plan, las primas de la Parte A y de la Parte B de Medicare y los medicamentos recetados no se tienen en cuenta para el monto máximo de que paga de su bolsillo.



**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Multa por inscripción tardía de la Parte D:** un monto que se suma a su prima mensual por la cobertura para medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos recetados de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de ser elegible para inscribirse en un plan de la Parte D por primera vez.

**Nivel de costo compartido:** cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

**Organización para la mejora de la calidad (QIO):** un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en cobertura médica pagados por el gobierno federal para verificar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

**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 se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar a cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Debe pagar el deducible. Medicare paga su parte del monto aprobado por Medicare, y usted paga su parte. Original Medicare tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los EE. UU.

**Parte C:** consulte Plan Medicare Advantage (MA).

**Parte D:** es el programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare.

**Período de beneficios:** la manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de los hospitales y el centro de enfermería especializada (SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si le internan en el hospital o en el centro de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. Usted debe pagar el deducible para pacientes internados por cada período de beneficios. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**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.

**Período de inscripción anual:** el período del 15 de octubre hasta el 7 diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar de planes de salud o medicamentos o cambiarse a Original Medicare.

**Período de inscripción especial:** un tiempo establecido para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud o medicamentos o volver a Original Medicare. Las situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de inscripción especial son si se muda del área de prestación de servicios, si está recibiendo “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos recetados, si se muda a un hogar de convalecencia o si infringimos nuestro contrato con usted.

**Período de inscripción inicial:** el tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare cuando es elegible 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.

**Período sin cobertura (también denominado “intervalo sin cobertura”):** un límite temporario sobre lo que el plan de medicamentos cubrirá por los medicamentos. El período sin cobertura comienza después de que usted y su plan de medicamentos hayan alcanzado el límite de la etapa de cobertura inicial. Una vez que los costos totales de medicamentos para el año alcanzan los \$5,030, entra en el período sin cobertura. Permanece en la etapa hasta que los gastos de bolsillo alcancen \$8,000. Este monto puede cambiar todos los años. Las personas que tienen Medicare y reciben Ayuda adicional para pagar los costos de la Parte D no ingresarán en el período sin cobertura.

**Plan de necesidades especiales de atención crónica:** los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles a MA con una o más afecciones crónicas graves o incapacitantes, como se define en la sección 422.2 del título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR), que incluye restringir la inscripción en función de las agrupaciones de afecciones clínicamente vinculadas y de múltiples comorbilidades comunes especificadas en la sección 422.4(a)(1)(iv) del título 42 del CFR.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Plan de necesidades especiales institucional (SNP):** un plan que inscribe personas elegibles que residen de manera continua o que se espera que residan de manera continua durante 90 días o más en un centro de atención a largo plazo (LTC). Estos centros pueden incluir un centro de enfermería especializada (SNF), un centro de atención de enfermería (NF), (SNF/NF), un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID), un centro psiquiátrico para pacientes internados o centros aprobados por CMS que proporcionan servicios de atención médica a largo plazo similares cubiertos por la Parte A, la Parte B de Medicare o Medicaid; y cuyos residentes tienen necesidades similares y estado de atención médica a los otros tipos de centro nombrados. Un plan de necesidades especiales institucional debe tener un acuerdo contractual con (o poseer y operar) los centros específicos de LTC.

**Plan de necesidades especiales institucional equivalente (SNP):** un plan que inscribe a las personas elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren un nivel de atención institucional basado en la evaluación del estado. La evaluación debe realizarse mediante el uso de la misma herramienta de evaluación de nivel de atención del estado correspondiente y debe estar administrada por una entidad que no sea la organización que ofrece el plan. Este tipo de plan de necesidades especiales puede restringir la inscripción de personas que viven en una residencia de vivienda asistida contratada (ALF, por sus siglas en inglés), si fuera necesario para garantizar que se brinde atención especializada uniforme.

**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.

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

**Plan de salud de Medicare:** un plan de salud de Medicare es ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para proporcionar los beneficios de la Parte A y la Parte B a las personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes Medicare Cost, los planes de necesidades especiales, los programas piloto/de demostración y los programas de atención integral para personas de edad avanzada (PACE).

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**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 una HMO, ii) PPO, un plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o un plan iv) cuenta de ahorros para gastos médicos de Medicare (Medical Savings Account, MSA). Además de elegir estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos recetados) de Medicare. Estos planes se llaman planes **Medicare Advantage con cobertura para medicamentos recetados**.

**Plan PACE:** un plan PACE (Programa de atención integral para personas de edad avanzada) combina servicios médicos, sociales y servicios y apoyos de atención a largo plazo (LTSS) para personas frágiles que ayudan a las personas frágiles a permanecer independientes y vivir en su comunidad (en lugar de mudarse a un hogar de convalecencia) lo antes posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid a través del plan.

**Planes de necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP):** D-SNP inscribe a personas que tienen derecho a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) y a la asistencia médica de un plan estatal conforme al título XIX de Medicaid. Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

**Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare):** el seguro complementario de Medicare vendido por una compañía de seguros privada para cubrir los *períodos sin cobertura* de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

**Prima:** el pago periódico a Medicare, a una compañía aseguradora o a un plan de atención médica para una cobertura médica o de medicamentos recetados.

**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. Los productos biosimilares generalmente funcionan igual de bien, y son igual de seguros que los productos biológicos originales.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Programa de descuentos para el período sin cobertura de Medicare:** un programa que brinda descuentos para la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos de la Parte D a los miembros que tienen la Parte D, y que hayan alcanzado la etapa del período sin cobertura y aún no reciban “Ayuda adicional”. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y ciertos fabricantes de medicamentos.

**Proveedor de atención primaria (PCP):** el médico u otro proveedor que consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de cobertura médica.

**Proveedor de la red:** proveedor es el término general para médicos, otros profesionales de cobertura médica, hospitales y otros centros de cobertura médica que tienen licencia o están certificados por Medicare y por el estado para brindar servicios de cobertura médica. Los **proveedores de la red** tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total, y en algunos casos para coordinar y brindar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

**Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red:** es un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, propiedad ni son operados por nuestro plan.

**Queja:** el nombre formal para presentar una queja es **interponer un reclamo**. El proceso de quejas se aplica *solo* a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si su plan no sigue los períodos de tiempo en el proceso de apelaciones.

**Reclamo:** un tipo de queja que presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluidas las quejas sobre la calidad de su atención. Esto no implica disputas de cobertura o pago.

**Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés):** beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados, y que tienen alguna discapacidad, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales a los beneficios del Seguro Social.

**Servicio al cliente:** un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder a las preguntas sobre su membresía, beneficios, reclamos y apelaciones.

**Capítulo 12 Definiciones de palabras importantes**

---

**Servicios cubiertos por Medicare:** Servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la visión, dentales o auditivos, que un plan Medicare Advantage puede ofrecer.

**Servicios cubiertos:** es el término que usamos para todos los servicios y suministros de cobertura médica y suministros cubiertos por nuestro plan.

**Servicios de rehabilitación:** estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

**Servicios de urgencia:** servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, proporcionados cuando los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no es accesible, o cuando el inscrito se encuentra fuera del área de prestación de servicios. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben ser inmediatamente necesarios y son médicamente necesarios.

**Subsidio por bajos ingresos (LIS, por sus siglas en inglés):** consulte “Ayuda adicional”.

**Tratamiento escalonado:** herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su afección médica con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

## Servicio al cliente de los *Planes 3 y 4 de MA de CHPW*

<b>Método</b>	<b>Información de contacto del Servicio al cliente</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-942-0247 Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. El Servicio al cliente también ofrece un servicio de interpretación gratuito para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamarnos los 7 días de la semana de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
<b>FAX</b>	1-206-652-7050
<b>ESCRIBA A</b>	Community Health Plan of Washington Attn: CHPW Medicare Advantage 1111 3rd Avenue, Suite 400 Seattle, WA 98101
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.medicare.chpw.org/">www.medicare.chpw.org/</a>

**Asesores de Beneficios de Seguros Médicos en todo el Estado (SHIBA)  
(el SHIP de Washington)**

EL SHIBA es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento sobre seguros de salud de forma gratuita a las personas que tienen Medicare.

<b>Método</b>	<b>Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-562-6900 Las llamadas a este número son gratuitas.
<b>TTY</b>	Marque 711. Este número requiere del uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>ESCRIBA A</b>	SHIBA Helpline Office of Insurance Commissioner P.O. Box 40255 Olympia, WA 98504-0255
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://insurance.wa.gov/statewide-health-insurance-benefits-advisors-shiba">insurance.wa.gov/statewide-health-insurance-benefits-advisors-shiba</a>

***Declaración de divulgación de la Ley de Reducción de Trámites (PRA).*** Según la Ley de Reducción de Trámites (PRA) de 1995, ninguna persona tendrá la obligación de responder a un instrumento de recopilación de información que no exhiba un número de control vigente emitido por 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, escriba a la siguiente dirección: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.





## Aplicar por teléfono

Un especialista en inscripción de CHPW Medicare con licencia estará encantado de ayudarlo a inscribirse por teléfono. Llame al 1-800-944-1247 (TTY: 711) entre las 8 a. m. y las 8 p. m., los 7 días de la semana.



## Aplicar por correo

Complete la solicitud de inscripción y devuélvala en el sobre con franqueo pagado. Si todavía no tiene una solicitud de inscripción, llámenos y con gusto lo ayudaremos a completar el proceso.



## Aplica en línea

Visite [medicare.chpw.org/enrollnow](https://www.medicare.chpw.org/enrollnow). Facilitamos la inscripción en línea con una solicitud de 6 pasos.



## Aplicar en persona

Llame al 1-800-944-1247 (TTY: 711) para programar un horario que le resulte conveniente para reunirse con uno de nuestros especialistas locales en inscripción de Medicare. O programe una cita a través de nuestro sitio web en [medicare.chpw.org/reprs](https://www.medicare.chpw.org/reprs).

# Información del contacto

**Sitio web:**  
[medicare.chpw.org](https://www.medicare.chpw.org)

**Dirección postal:**  
Community Health Plan  
of Washington  
1111 3rd Ave, Suite 400  
Seattle, WA 98101-3207

**Miembros futuros:**  
1-800-944-1247

**Miembros actuales:**  
1-800-942-0247

**TTY: 711**  
de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.  
los 7 días de la semana

## Contacto

**Miembros futuros:**

1-800-944-1247

**Miembros actuales:**

1-800-942-0247

TTY: 711

**Horas:**

de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.  
los 7 días de la semana



**COMMUNITY HEALTH PLAN**  
of Washington™

**MEDICARE ADVANTAGE**

1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101-3207

[medicare.chpw.org](http://medicare.chpw.org)