

1 de enero al 31 de diciembre de 2020



Evidencia de cobertura

Sus beneficios y servicios de salud de Medicare como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO)

Este folleto le brinda detalles sobre su cobertura de atención médica de Medicare a partir del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Explica cómo obtener cobertura para los servicios de atención médica que necesita.

Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.

Este plan SeniorCare Advantage Select (HMO), es ofrecido por Scott and White Health Plan. (Cuando en esta *Evidencia de cobertura* se indica “nosotros”, “nos”, “nuestro”, “nuestra”, “nuestros” o “nuestras”, se refiere a Scott and White Health Plan. Cuando indica “plan” o “nuestro plan”, se refiere a SeniorCare Advantage Select (HMO)).

SeniorCare Advantage HMO es ofrecido por Scott and White Health Plan, una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare. La inscripción en SeniorCare Advantage depende de la renovación del contrato.

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

Comuníquese con nuestro número de Servicio al cliente al 1-866-334-3141 para obtener información adicional. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 7:00 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).

Esta información también está disponible en formatos alternativos (por ejemplo, letra grande). Los beneficios, primas, deducibles y/o copagos/coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2021.

La red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario.

Evidencia de cobertura de 2020**Índice**

Esta lista de capítulos y números de página es su punto de partida. Para obtener más ayuda para encontrar la información que necesita, consulte la primera página de un capítulo. **Encontrará una lista detallada de temas al comienzo de cada capítulo.**

- Capítulo 1. Su inicio como miembro 4**
 Explica lo que significa estar en un plan de salud de Medicare y cómo usar este folleto. Le informa sobre los materiales que le enviaremos, la prima de su plan, su tarjeta de membresía del plan y cómo mantener actualizado su registro de membresía.
- Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes 14**
 Le informa cómo ponerse en contacto con nuestro plan (SeniorCare Advantage Select (HMO)) y con otras organizaciones, como Medicare, el Programa Estatal de Asistencia de Seguros Médicos (SHIP, por su siglas en inglés), la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, el Seguro Social, Medicaid (el programa estatal de seguros de salud para personas con bajos ingresos) y la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios.
- Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos. 27**
 Explica conceptos importantes que debe saber sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan. Los temas incluyen el uso de proveedores en la red del plan y cómo obtener atención en caso de una emergencia.
- Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar) 41**
 Incluye información detallada sobre qué tipos de atención médica cubiertos y *no* cubiertos que usted obtiene como miembro de nuestro plan. Explica cuánto pagará como parte del costo por la atención médica cubierta.
- Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos 92**
 Explica cuándo y cómo enviarnos una factura cuando desea solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte del costo de sus servicios cubiertos.
- Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades 98**
 Explica los derechos y responsabilidades que tiene como miembro de nuestro plan. Le informa qué puede hacer si cree que no se están respetando sus derechos.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)	110
Le informa paso a paso qué hacer si tiene problemas o inquietudes como miembro de nuestro plan.	
<ul style="list-style-type: none">• Explica cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones si tiene problemas para obtener la atención médica que a su criterio está cubierta por nuestro plan. Esto incluye pedirnos que sigamos cubriendo la atención hospitalaria y ciertos tipos de servicios médicos si considera que su cobertura finaliza demasiado pronto.• Explica cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente y otras inquietudes.	
Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan	157
Explica cuándo y cómo puede finalizar su membresía en el plan. Explica situaciones en las que nuestro plan debe finalizar su membresía.	
Capítulo 9. Avisos legales	166
Incluye avisos sobre la ley aplicable y sobre la antidiscriminación.	
Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes.	169
Explica los términos clave utilizados en este folleto.	

CAPÍTULO 1

Su inicio como miembro

Capítulo 1. Su inicio como miembro**Capítulo 1. Su inicio como miembro**

SECCIÓN 1	Introducción.....	5
Sección 1.1	Está inscrito en SeniorCare Advantage Select (HMO), que es una HMO de Medicare	5
Sección 1.2	¿De qué se trata el folleto de <i>Evidencia de cobertura</i> ?	5
Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>	5
SECCIÓN 2	¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?	6
Sección 2.1	Sus requisitos de elegibilidad	6
Sección 2.2	¿De qué se trata la Parte A y la Parte B de Medicare?	6
Sección 2.3	Área de servicio del plan para SeniorCare Advantage Select (HMO)	7
Sección 2.4	Ciudadanía estadounidense o residente legal	7
SECCIÓN 3	¿Qué otros materiales recibirán de nosotros?	8
Sección 3.1	Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener toda la atención médica cubierta.....	8
Sección 3.2	El <i>Directorio de proveedores</i> : su guía para todos los proveedores de la red del plan	8
SECCIÓN 4	Su prima mensual para SeniorCare Advantage Select (HMO).....	9
Sección 4.1	¿Cuánto es la prima de su plan?	9
Sección 4.2	¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?	10
SECCIÓN 5	Mantenga actualizado su registro de membresía del plan	10
Sección 5.1	Cómo ayudar a garantizar que tengamos la información precisa sobre usted.....	10
SECCIÓN 6	Protegemos la privacidad de su información médica personal	11
Sección 6.1	Nos aseguramos de que su información médica esté protegida	11
SECCIÓN 7	Cómo funciona otro seguro con nuestro plan.....	11
Sección 7.1	¿Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro?	11

Capítulo 1. Su inicio como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Está inscrito en SeniorCare Advantage Select (HMO), que es una HMO de Medicare
--------------------	---

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido obtener su atención médica de Medicare a través de nuestro plan, SeniorCare Advantage Select (HMO).

Existen diferentes tipos de planes de salud de Medicare. SeniorCare Advantage Select (HMO) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Organización para el Mantenimiento de la Salud) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada. SeniorCare Advantage Select (HMO) no incluye cobertura para medicamentos recetados de la Parte D.

La cobertura de este Plan califica como Cobertura médica calificada (QHC, por sus siglas en inglés) y satisface el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en <https://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families> para obtener más información.

Sección 1.2	¿De qué se trata el folleto de <i>Evidencia de cobertura</i>?
--------------------	--

Este folleto de *Evidencia de cobertura* le informa cómo obtener cobertura para su atención médica de Medicare a través de nuestro plan. Este folleto explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto y lo que usted debe pagar como miembro del plan.

Las palabras "cobertura" y "servicios cubiertos" hacen referencia a la atención y los servicios médicos disponibles para usted como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO).

Es importante que sepa cuáles son las reglas del plan y qué servicios están disponibles para usted. Le recomendamos que dedique un poco de tiempo para leer este folleto de *Evidencia de cobertura*.

Si está confundido o preocupado o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con el Servicio al cliente de nuestro plan (los números de teléfono están incluidos en la contraportada de este folleto).

Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>
--------------------	---

Es parte de nuestro contrato con usted

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted y le explica cómo SeniorCare Advantage Select (HMO) cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción y cualquier aviso que reciba de nosotros sobre cambios en su cobertura o

Capítulo 1. Su inicio como miembro

condiciones que afectan su cobertura. Estos avisos a veces se denominan "cláusula" o "enmiendas".

El contrato tiene vigencia durante los meses en que está inscrito en SeniorCare Advantage Select (HMO) entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de SeniorCare Advantage Select (HMO) después del 31 de diciembre de 2020. También podemos optar por dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2020.

Medicare debe aprobar nuestro plan cada año

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar SeniorCare Advantage Select (HMO) cada año. Puede continuar obteniendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan siempre que decidamos continuar ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué lo hace elegible para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre que:

- Cuento con la Parte A y la Parte B de Medicare (la Sección 2.2 le informa sobre la Parte A y la Parte B de Medicare)
- - y - Resida en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.3 a continuación describe nuestra área de servicio)
- - y - sea ciudadano(a) de los Estados Unidos o resida legalmente en los Estados Unidos
- - y - No tenga ninguna enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés), con excepciones limitadas, como si desarrolla ESRD cuando ya es miembro de un plan que ofrecemos, o si era miembro de un plan Medicare Advantage diferente que fue cancelado.

Sección 2.2 ¿De qué se trata la Parte A y la Parte B de Medicare?

Cuando usted se inscribió por primera vez en Medicare, recibió información sobre qué servicios están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Recuerde:

- La Parte A de Medicare generalmente ayuda a cubrir los servicios prestados por los hospitales (para servicios de pacientes hospitalizados, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio).

Capítulo 1. Su inicio como miembro

- La Parte B de Medicare es para la mayoría de los otros servicios médicos (como servicios médicos y otros servicios ambulatorios) y ciertos artículos (como equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés) y suministros).

Sección 2.3	Área de servicio del plan para SeniorCare Advantage Select (HMO)
--------------------	---

Aunque Medicare es un programa federal, SeniorCare Advantage Select (HMO) está disponible solo para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar residiendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos condados en Texas: Bell, Blanco, Bosque, Brazos, Burleson, Burnet, Coryell, Falls, Fayette, Freestone, Grimes, Hamilton, Hill, Lampasas, Lee, Leon, Limestone, Llano, McLennan, Madison, Milam, Mills, Robertson, San Saba, Somervell, Washington y Williamson.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, comuníquese con Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto). Cuando se mude, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva localidad.

También es importante que llame a la Administración del Seguro Social si se muda o cambia su dirección de correo. Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de la Administración del Seguro Social en el Capítulo 2, Sección 5.

Sección 2.4	Ciudadanía estadounidense o residente legal
--------------------	--

Un miembro de un plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o estar legalmente presente en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a SeniorCare Advantage Select (HMO) si no es elegible para seguir siendo miembro según estos criterios. SeniorCare Advantage Select (HMO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

Capítulo 1. Su inicio como miembro**SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales recibirán de nosotros?****Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan: úsela para obtener toda la atención médica cubierta**

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de membresía para nuestro plan siempre que reciba servicios cubiertos por este plan. También debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. A continuación, le presentamos un ejemplo de una tarjeta de membresía para mostrarle cómo se verá la suya:



Mientras sea miembro de nuestro plan, en la mayoría de los casos, **no debe usar su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare** para obtener servicios médicos cubiertos (con la excepción de los estudios de investigación clínica de rutina y los servicios de cuidados paliativos). Es posible que se le solicite mostrar su tarjeta de Medicare si necesita servicios hospitalarios. Mantenga su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en un lugar seguro en caso de que la necesite más adelante.

Esto es muy importante debido a los siguiente: Si recibe servicios cubiertos usando su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en lugar de usar su tarjeta de membresía de SeniorCare Advantage Select (HMO) mientras es miembro del plan, es posible que deba pagar el costo total usted mismo.

Si su tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicio al cliente de inmediato y le enviaremos una nueva tarjeta. (Los números de teléfono del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto).

Sección 3.2 El Directorio de proveedores: su guía para todos los proveedores de la red del plan

El *Directorio de proveedores* incluye nuestros proveedores de red y proveedores de equipos médicos duraderos.

Capítulo 1. Su inicio como miembro

¿Qué son los "proveedores de la red"?

Los **proveedores de red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un contrato con nosotros para aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total. En función de nuestro contrato, estos proveedores brindan servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. La lista más reciente de proveedores y administradores está disponible en nuestro sitio web en advantage.swhp.org.

¿Por qué necesita saber qué proveedores son parte de nuestra red?

Es importante saber qué proveedores son parte de nuestra red porque, con pocas excepciones, mientras sea miembro de nuestro plan, es posible que deba usar proveedores dentro de la red para obtener su atención y servicios médicos. Las únicas excepciones son emergencias, servicios que se necesitan con urgencia cuando la red no está disponible (generalmente, cuando se encuentra fuera del área), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que SeniorCare Advantage Select (HMO) autoriza el uso de proveedores fuera de la red. Consulte el Capítulo 3 (*Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.*) para obtener información más específica sobre emergencias, fuera de la red y fuera del área.

Si no tiene una copia del *Directorio de proveedores*, puede solicitar una al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). Puede solicitar al Servicio al cliente más información sobre los proveedores de nuestra red, incluidas sus calificaciones. También puede consultar el *Directorio de proveedores* en advantage.swhp.org o descargarlo de este sitio web. Tanto el Servicio al cliente como el sitio web pueden brindarle la información más actualizada sobre los cambios en nuestros proveedores de la red.

SECCIÓN 4 Su prima mensual para SeniorCare Advantage Select (HMO)

Sección 4.1	¿Cuánto es la prima de su plan?
--------------------	--

Usted no paga una prima mensual del plan por separado para SeniorCare Advantage Select (HMO). Usted debe continuar pagando su prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero pague su prima de la Parte B).

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explica en la Sección 2 anterior, para ser elegible para nuestro plan, usted debe contar con la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan (aquellos que no son elegibles para la Parte A sin prima) deben pagar una prima por la Parte A de Medicare. La mayoría de los miembros del plan deben pagar una prima por la Parte B de Medicare. **Debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.**

Capítulo 1. Su inicio como miembro

Su copia de *Medicare y usted de 2020* ofrece información sobre estas primas en la sección llamada "Costos de Medicare de 2020". Le explica cómo las primas de la Parte B de Medicare difieren en función de los ingresos de cada persona. Todas las personas con Medicare reciben una copia de *Medicare y usted* cada año en la temporada de otoño. Aquellas personas que son nuevas en Medicare lo reciben dentro de un mes después de haberse inscrito. También puede descargar una copia de *Medicare y usted de 2020* en el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>). O puede solicitar una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.2 ¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?

No. No se nos permite comenzar a cobrar una prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre y el cambio entrará en vigor el 1 de enero del nuevo año.

SECCIÓN 5 Mantenga actualizado su registro de membresía del plan

Sección 5.1 Cómo ayudar a garantizar que tengamos la información precisa sobre usted

Su registro de membresía tiene información proveniente de su formulario de inscripción, incluyendo su dirección y número de teléfono. Muestra la cobertura de su plan específico.

Los médicos, hospitales y otros proveedores de la red del plan deben tener la información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red usan su registro de membresía para saber qué servicios están cubiertos y los montos de costo compartido para usted.** Debido a esto, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Háganos saber acerca de estos cambios:

- Cambios en su nombre, su dirección o su número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (como la de su empleador, el empleador de su cónyuge, el seguro de compensación de trabajadores o Medicaid).
- Si tiene reclamos de responsabilidad, como reclamos de un accidente automovilístico
- Si ha sido admitido en un centro para personas mayores
- Si recibe atención en un hospital o sala de emergencias fuera del área o fuera de la red
- Si su parte responsable designada (como un cuidador) cambia
- Si participa en un estudio de investigación clínica

Capítulo 1. Su inicio como miembro

Si alguna de esta información cambia, infórmenos llamando al Servicio al cliente (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto)

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

Lea la información que le enviamos sobre cualquier otra cobertura de seguro que tenga.

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que usted tenga. Esto se debe a que debemos coordinar cualquier otra cobertura que tenga con sus beneficios de nuestro plan. (Para obtener más información sobre cómo funciona nuestra cobertura cuando tiene otro seguro, consulte la Sección 7 de este capítulo).

Una vez al año, le enviaremos una carta que describe cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos de la cual tengas información. Lea esta información detenidamente. Si es exacta, no necesita hacer nada. Si la información es inexacta o si tiene otra cobertura que no figura en la lista, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

SECCIÓN 6 Protegemos la privacidad de su información médica personal

Sección 6.1 Nos aseguramos de que su información médica esté protegida

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos e información médica personal. Protegemos su información médica personal según lo exigen estas leyes.

Para obtener más información sobre cómo protegemos su información médica personal, consulte el Capítulo 6, Sección 1.4 de este folleto.

SECCIÓN 7 Cómo funciona otro seguro con nuestro plan

Sección 7.1 ¿Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro?

Cuando tiene otro seguro (como cobertura de salud grupal por parte del empleador), existen reglas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga primero. El seguro que paga primero se llama “pagador primario” y paga hasta los límites de su cobertura. El que paga en segundo lugar, llamado “pagador secundario”, solo paga si la cobertura primaria deja costos sin cubrir. Puede que el pagador secundario no pague todos los costos no cubiertos.

Capítulo 1. Su inicio como miembro

Estas reglas se aplican a la cobertura del plan de salud grupal del empleador o sindicato:

- Si tiene cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el plan de un miembro de su familia, quién paga primero depende de su edad, la cantidad de personas empleadas por su empleador y si usted tiene Medicare en función de la edad, discapacidad o una enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
 - Si tiene menos de 65 años y está discapacitado y usted o un miembro de su familia todavía trabajan, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados o al menos un empleador en un plan de empleadores múltiples que tenga más de 100 empleados.
 - Si tiene más de 65 años y usted o su cónyuge aún trabajan, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados o al menos un empleador en un plan de empleadores múltiples que tenga más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de que sea elegible para Medicare.

Estos tipos de cobertura, por lo general, pagan primero por los servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin culpa (incluido el seguro de automóvil)
- Responsabilidad civil (incluido seguro de automóvil)
- Beneficios por la enfermedad de pulmones negros
- Compensación de trabajadores

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

Si tiene otro seguro, informe a su médico, hospital y farmacia. Si tiene preguntas sobre quién paga primero, o si necesita actualizar la información de su otro seguro, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto). Es posible que deba proporcionar su número de identificación de miembro del plan a sus otras aseguradoras (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

CAPÍTULO 2

Números telefónicos y recursos importantes

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

SECCIÓN 1	Contactos de SeniorCare Advantage Select (HMO) (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo comunicarse con el Servicio al cliente en el plan).....	15
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare)	19
SECCIÓN 3	Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)	21
SECCIÓN 4	Organización para el Mejoramiento de la Calidad (lo paga Medicare para verificar la calidad de la atención de las personas con Medicare).....	22
SECCIÓN 5	Administración del Seguro Social	23
SECCIÓN 6	Medicaid (un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a algunas personas con ingresos y recursos limitados).....	23
SECCIÓN 7	Cómo contactar a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios	24
SECCIÓN 8	¿Tiene un "seguro grupal" u otro seguro de salud de un empleador?	25

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

SECCIÓN 1 Contactos de SeniorCare Advantage Select (HMO) (cómo comunicarse con nosotros, incluido cómo comunicarse con el Servicio al cliente en el plan)

Cómo contactar al Servicio al Cliente de nuestro plan

Para asistencia con reclamos, facturación o preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba al Servicio al cliente de SeniorCare Advantage Select (HMO). Será un placer ayudarle.

Método	Servicio al cliente: Información de contacto
LLAME	<p>1-866-334-3141</p> <p>Las llamadas a este número son gratis.</p> <p>De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).</p> <p>El Servicio al cliente también pone a disposición servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas.</p> <p>Las llamadas a este número son gratis.</p> <p>De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).</p>
ESCRIBA A	<p>Scott and White Health Plan</p> <p>1206 West Campus Drive</p> <p>Temple, Texas 76502</p>
SITIO WEB	advantage.swhp.org

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros al solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica**

Una "decisión de cobertura" es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Puede llamarnos si tiene preguntas sobre nuestro proceso de decisión de cobertura.

Método	Decisiones de cobertura para la atención médica: información de contacto
LLAME	1-866-334-3141 Las llamadas a este número son gratuitas. De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas. Las llamadas a este número son gratuitas. De 7 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes).
ESCRIBA A	Scott and White Health Plan 1206 West Campus Drive Temple, Texas 76502
SITIO WEB	advantage.swhp.org

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros al presentar una apelación sobre su atención médica**

Una apelación es una forma formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Apelaciones de atención médica: información de contacto
LLAME	1-866-334-3141 Las llamadas a este número son gratis. De 7 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes).
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas. Las llamadas a este número son gratis. De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).
ESCRIBA A	Scott and White Health Plan 1206 West Campus Drive Temple, Texas 76502
SITIO WEB	advantage.swhp.org

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros al presentar una queja sobre su atención médica**

Puede presentar una queja sobre nosotros o uno de los proveedores de nuestra red, incluida una queja sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no incluye controversias de cobertura o pago. (Si su problema es sobre la cobertura o el pago del plan, debe consultar la sección anterior sobre cómo presentar una apelación). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Quejas sobre la atención médica: información de contacto
LLAME	1-866-334-3141 Las llamadas a este número son gratis. De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas. Las llamadas a este número son gratis. De 7 a.m. a 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes).
ESCRIBA A	Scott and White Health Plan 1206 West Campus Drive Temple, Texas 76502
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede enviar una queja sobre SeniorCare Advantage Select (HMO) directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes**Dónde enviar una solicitud para solicitarnos que paguemos nuestra parte de los costos de la atención médica que recibió**

Para obtener más información sobre situaciones en las que puede necesitar solicitarnos un reembolso o pagar una factura que recibió de un proveedor, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por concepto de servicios médicos cubiertos*)

Por favor, tenga en cuenta que: si nos envía una solicitud de pago y denegamos cualquier parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) para más información.

Método	Solicitudes de pago: información de contacto
ESCRIBA A	Scott and White Health Plan 1206 West Campus Drive Temple, Texas 76502
SITIO WEB	advantage.swhp.org

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

Medicare es el programa de seguros de salud federal para personas de 65 años de edad o más, para algunas personas menores de 65 años con discapacidades y para personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante de riñón).

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces denominados "CMS" por sus siglas en inglés). Esta agencia tiene contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluida la nuestra.

Método	Medicare: información de contacto
LLAME	1-800-MEDICARE, o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratis. 24 horas al día, 7 días a la semana.

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

Método	Medicare: información de contacto
TTY	<p>1-877-486-2048</p> <p>Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p>
SITIO WEB	<p>https://www.medicare.gov</p> <p>Este es el sitio web oficial del gobierno para Medicare. Le brinda información actualizada sobre Medicare y los problemas actuales de Medicare. También tiene información sobre hospitales, centros para personas mayores, médicos, agencias de salud en el hogar y centros de diálisis. Incluye folletos que puede imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado.</p> <p>El sitio web de Medicare también brinda información detallada sobre su elegibilidad para Medicare y las opciones de inscripción a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de elegibilidad de Medicare: brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare. • Buscador de planes de Medicare: brinda información personalizada sobre los planes disponibles para medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas de Medigap (seguro complementario de Medicare) en su área. Estas herramientas brindan una <i>aproximación</i> de cuánto podrían ser los costos que tendría que desembolsar en los distintos planes de Medicare. <p>También puede usar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre SeniorCare Advantage Select (HMO):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe a Medicare sobre su queja: Puede enviar una queja sobre SeniorCare Advantage Select (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare, visite https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma en serio sus quejas y utiliza esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene una computadora, su biblioteca local o centro para personas mayores puede ayudarle a visitar este sitio web en su computadora. O puede llamar a Medicare y decirles qué tipo de información desea. Encontrarán la información en el sitio web, la imprimirán y se la enviarán. (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).</p>

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

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

Programa Estatal de Asistencia de Seguros Médicos (SHIP, por sus siglas en inglés) es un programa gubernamental con asesores capacitados en todos los estados. En Texas, el SHIP se llama Programa de Asesoramiento, Defensa e Información sobre la Salud de Texas (HICAP, por sus siglas en inglés).

El Programa de Asesoramiento, Defensa e Información sobre la Salud de Texas (HICAP) es una entidad independiente (no está relacionado con ninguna compañía de seguros o plan de salud). Es un programa estatal que obtiene dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito a nivel local sobre seguros de salud a personas con Medicare.

Los asesores del Programa de Asesoramiento y Defensa de Información de Salud de Texas (HICAP) pueden ayudarle con sus preguntas o problemas de Medicare. Pueden ayudarle a entender sus derechos de Medicare, a presentar quejas sobre su atención o tratamiento médico y a resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores del Programa de Asesoramiento y Defensa de Información de Salud de Texas (HICAP) también pueden ayudarle a comprender sus opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Método	Programa de Asesoramiento, Defensa e Información sobre la Salud de Texas (HICAP, por sus siglas en inglés): información de contacto
LLAME	1-800-252-9240 De lunes a viernes, de 8 a.m. a 12 p.m. y de 1 p.m. a 5 p.m.
TTY	711
ESCRIBA A	Texas Department of Insurance PO Box 149104 Austin, TX 78714
SITIO WEB	http://www.tdi.texas.gov/consumer/hicap

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad (lo paga Medicare para verificar la calidad de la atención de las personas con Medicare)

Hay una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare en cada estado. Para Texas, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se llama KEPRO.

KEPRO tiene un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el gobierno federal. Medicare le paga a esta organización para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. KEPRO es una organización independiente. No está conectada con nuestro plan.

Debe comunicarse con KEPRO en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Cree que la cobertura de su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Cree que la cobertura de su atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o servicios del centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) finaliza demasiado pronto.

Método	KEPRO (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Texas): información de contacto
LLAME	1-888-315-0636 Días de semana: de 9 a.m. a 5 p.m. Fines de semana y días festivos: de 11 a.m. a 3 p.m.
TTY	1-855-843-4776 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas.
ESCRIBA A	KEPRO 5201 W. Kennedy Blvd., Suite 900 Tampa, FL 33609
SITIO WEB	https://www.keproqio.com/

SECCIÓN 5 Administración del Seguro Social

La Administración del Seguro Social tiene la responsabilidad de determinar la elegibilidad y administrar la inscripción para Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes legales permanentes de 65 años o más, o que tienen una discapacidad o enfermedad renal en etapa terminal y cumplen con ciertas condiciones, son elegibles para Medicare. Si usted ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. La Administración del Seguro Social administra el proceso de inscripción para Medicare. Para solicitar Medicare, puede llamar a la Administración del Seguro Social o visitar la oficina local de esta.

Si se muda o cambia su dirección de correo, es importante que se comunique con la Administración del Seguro Social para informarle.

Método	Administración del Seguro Social: información de contacto
LLAME	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratis. Disponible de 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes. Puede utilizar los servicios telefónicos automatizados de la Administración del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunos trámites las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.
SITIO WEB	https://www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid (un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a algunas personas con ingresos y recursos limitados)

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a ciertas personas con ingresos y recursos limitados. Algunas personas con Medicare también son elegibles para Medicaid.

Además, hay programas que se ofrecen a través de Medicaid que ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como sus primas de Medicare. Estos "Programas de

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

ahorros de Medicare ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero cada año:

- **Beneficiario calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas con un QMB también son elegibles para recibir beneficios completos de Medicaid (QMB+)).
- **Beneficiarios especificados para personas de bajos ingresos de Medicare (SLMB, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para recibir beneficios completos de Medicaid (SLMB+)).
- **Persona calificada (QI, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Personas discapacitadas y personas que trabajan (QDWI, por sus siglas en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas.

Método	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas: información de contacto
LLAME	1-800-252-8263 De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas.
ESCRIBA A	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas, Brown-Heatly Building PO Box 13247 Austin, TX 78711-3247
SITIO WEB	http://hhs.texas.gov

SECCIÓN 7 Cómo contactar a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios

La Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios de la nación y sus familias. Si tiene preguntas sobre sus beneficios por parte de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Capítulo 2. Números telefónicos y recursos importantes

Si recibe su Medicare a través de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, es importante que les informe si se muda o cambia su dirección postal.

Método	Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios: Información de contacto
LLAME	<p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Si presiona "0", puede hablar con un representante de RRB (Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios) de 9:00 a.m. a 3:30 p.m., Lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. los miércoles.</p> <p>Si presiona "1", puede acceder a la línea de ayuda automatizada de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios y a la información grabada las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y días festivos.</p>
TTY	<p>1-312-751-4701</p> <p>Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas.</p> <p>Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.</p>
SITIO WEB	https://secure.rrb.gov/

SECCIÓN 8 ¿Tiene un "seguro grupal" u otro seguro de salud de un empleador?

Si usted (o su cónyuge) obtienen beneficios de su empleador (o el de su cónyuge) o grupo de jubilados como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios del empleador o sindicato o al Servicio al cliente si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador (o el de su cónyuge) o para jubilados. (Los números de teléfono del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto). 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 bajo este plan.

CAPÍTULO 3

*Usar la cobertura del plan
para sus servicios médicos.*

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

SECCIÓN 1	Lo que debe saber sobre la cobertura de su atención médica como miembro de nuestro plan.....	28
Sección 1.1	¿Qué son los "proveedores de la red" y los "servicios cubiertos"?	28
Sección 1.2	Reglas básicas para recibir la atención médica cubierta por el plan	28
SECCIÓN 2	Use proveedores de la red del plan para obtener su atención médica.	29
Sección 2.1	Puede elegir un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para que le brinde y supervise su atención médica.....	29
Sección 2.2	Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red.....	30
Sección 2.3	Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red.....	31
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de atención o durante un desastre.....	32
Sección 3.1	Cómo obtener atención si tiene una emergencia médica	32
Sección 3.2	Cómo recibir atención cuando precisa servicios de urgencia.....	33
Sección 3.3	Cómo recibir atención durante un desastre	34
SECCIÓN 4	¿Qué ocurre si le facturan directamente por los costos totales de sus servicios cubiertos?.....	34
Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos.	34
Sección 4.2	Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, debe pagar el costo total.....	34
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando se encuentra en un "estudio de investigación clínica"?	35
Sección 5.1	¿Qué es un "estudio de investigación clínica"?	35
Sección 5.2	Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién se encarga de pagar los distintos costos?	36
SECCIÓN 6	Reglas para recibir atención cubierta en una "institución de atención médica religiosa no médica"	37
Sección 6.1	¿Qué es una institución de atención de salud religiosa no médica?	37
Sección 6.2	¿Qué tipo de atención cubre nuestro plan en una institución de atención médica religiosa no médica?	37
SECCIÓN 7	Reglas para la propiedad de los equipos médicos duraderos.....	38
Sección 7.1	¿Será usted el dueño del equipo médico duradero después de realizar cierta cantidad de pagos bajo nuestro plan?	38

SECCIÓN 1 Lo que debe saber sobre la cobertura de su atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que necesita saber sobre el uso del plan para obtener la cobertura de su atención médica. Ofrece definiciones de términos y explica las reglas que deberá seguir para obtener los tratamientos, servicios y otra atención médica que cubre el plan.

Para obtener detalles sobre qué atención médica está cubierta por nuestro plan y cuánto paga cuando recibe esta atención, use la tabla de beneficios en el próximo capítulo, Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, qué está cubierto y qué paga*).

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

A continuación definimos ciertos términos para que entienda cómo puede recibir la atención y los servicios que están cubiertos para usted como miembro de nuestro Plan:

- **"Proveedores"** son médicos y otros profesionales de la salud con licencia estatal para ofrecer servicios y atención médica. El término "proveedores" también incluye a los hospitales y otros centros de atención médica.
- **"Proveedores de red"** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del Plan como pago total. En función de nuestro contrato, estos proveedores brindan servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos envían la factura directamente a nosotros por la atención que le brindan. Cuando visite a un proveedor de la red, pagará solo la parte que le corresponde por el costo de sus servicios.
- **"Servicios cubiertos"** incluyen toda la atención médica, servicios, suministros y equipos de atención de la salud cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos para atención médica se encuentran en el Cuadro de beneficios en el Capítulo 4.

Sección 1.2 Reglas básicas para recibir la atención médica cubierta por el plan

Como plan de salud de Medicare, SeniorCare Advantage Select (HMO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y debe seguir las reglas de cobertura de Medicare Original.

SeniorCare Advantage Select (HMO) generalmente cubrirá su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que recibe está incluida en el Cuadro de beneficios médicos del plan** (el cuadro se encuentra en el Capítulo 4 de este folleto).

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

- **La atención que recibe se considera médicamente necesaria.** "Médicamente necesaria" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de práctica médica.
- **Debe recibir su atención de parte de un proveedor de la red.** (Para obtener más información al respecto, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, la atención que recibe de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan) no estará cubierta. *A continuación se presentan las tres excepciones:*
 - El plan cubre la atención de emergencias o servicios que se necesitan con urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información al respecto y para saber qué significan los servicios de emergencia o servicios que se necesitan con urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita atención médica que Medicare requiere que nuestro plan cubra y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionar esta atención, puede obtenerla de un proveedor fuera de la red. En estos casos, se debe obtener autorización de Scott and White Health Plan antes de recibir servicios fuera de la red. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para obtener información sobre cómo obtener la aprobación para recibir atención de un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan.

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

Sección 2.1	Puede elegir un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) para que le brinde y supervise su atención médica
--------------------	---

¿Qué es un "PCP" y qué hace por usted?

Se alienta a los miembros de HMO a seleccionar un PCP, pero no están obligados a obtener referencias para especialistas. Un PCP es un médico que cumple requisitos fijados por el Estado y está capacitado para brindarle atención médica básica. Los PCP brindan atención básica o de rutina y coordinan el resto de los servicios cubiertos que obtiene como miembro del plan, incluyendo radiografías, pruebas de laboratorio, terapias, atención de médicos especialistas, ingresos hospitalarios y atención de seguimiento.

“Coordinar” sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su atención y su progreso. Si necesita ciertos tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

puede ayudarlo a coordinar estos servicios con el plan de salud. En algunos casos, su PCP deberá obtener nuestra autorización previa (aprobación previa). Debido a que los PCP brindan y coordinan su atención médica, a menudo puede resultarle útil que como miembro se asegure de que su PCP tenga todos sus expedientes médicos anteriores.

¿Cómo elegir su PCP?

Seleccione un PCP de nuestro directorio de proveedores en línea o el directorio impreso y llame al Servicio al Cliente de Scott and White Health Plan al número de teléfono que figura en la contraportada de este folleto para indicarles su elección. El Servicio al cliente de Scott and White Health Plan también puede ayudarlo a elegir un PCP si es necesario. Esta información se agregará a su expediente de membresía.

¿Cómo cambiar de PCP?

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, es posible que su PCP deje la red de proveedores de nuestro plan y usted tenga que encontrar un nuevo PCP. Llame al Servicio al Cliente de Scott and White Health Plan al número que figura en la contraportada de este folleto para solicitar información sobre cómo cambiar su PCP. Su solicitud de cambio de PCP entrará en vigor a más tardar 72 horas después de su solicitud.

Sección 2.2	Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red
--------------------	---

Un especialista es un médico que brinda servicios de atención médica para una enfermedad o parte del cuerpo específica. Hay muchos tipos de especialistas. A continuación le presentamos algunos ejemplos:

- Oncólogos, que atienden pacientes con cáncer
- Cardiólogos, que atienden pacientes con condiciones cardíacas.
- Ortopedistas, que atienden pacientes con ciertas afecciones óseas, articulares o musculares.

No necesita obtener una derivación de su PCP para buscar atención cubierta de proveedores de la red, incluidos especialistas. Sin embargo, es posible que usted, su PCP o su representante designado necesiten obtener la aprobación previa de nuestro plan para ciertos servicios (esto se denomina obtener “autorización previa”). Si se requiere autorización previa y usted o su médico no obtienen dicha autorización, SeniorCare Advantage Select (HMO) no pagará los servicios. Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1 para obtener información sobre autorizaciones previas o

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

referencias. Los especialistas y los centros deben estar en la red de proveedores contratados para que los servicios se procesen bajo su SeniorCare Advantage Select (HMO).

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red se retiran de nuestro plan?

Es importante que sepa que podemos hacer cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Existen varios motivos por los cuales su proveedor podría retirarse de su plan, pero si su médico o especialista lo hiciera, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare nos exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Haremos lo posible por notificarle con al menos 30 días de antelación que su proveedor dejará nuestro Plan, así tendrá tiempo de elegir un nuevo proveedor.
- Le ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado para que continúe ayudándole en sus necesidades de atención médica.
- Si usted está bajo tratamiento médico, tiene derecho a solicitar, y trabajaremos para garantizarle, que el tratamiento médicamente necesario que usted está recibiendo no sea interrumpido.
- Si considera que no le hemos asignado un proveedor calificado para reemplazar a su antiguo proveedor o que su servicio de atención no está siendo administrado correctamente, tiene derecho de apelar nuestra decisión.
- Si sabe que su médico o especialista está dejando su plan, por favor comuníquese con nosotros para que le ayudemos a encontrar un nuevo proveedor que administre su servicio de atención.

Para asistencia adicional, llame al 1-866-334-3141, de 7 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes).

Sección 2.3	Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red
--------------------	---

En términos generales, debe usar proveedores de la red para recibir atención cubierta. Sin embargo, si necesita atención médica que Medicare requiere que nuestro plan cubra y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionar esta atención, puede obtenerla de un proveedor fuera de la red. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Lo alentamos a que trabaje con su PCP o especialista de la red cuando realice solicitudes de atención fuera de la red. Es probable que su médico pueda explicarle mejor su afección médica y pueda proporcionarle detalles especiales sobre su solicitud. Para obtener autorización previa, comuníquese con el Servicio al cliente al 1-866-334-3141 (TTY: 711). Nota: los miembros tienen derecho a recibir servicios de proveedores fuera de la red para servicios urgentes o servicios que se necesitan con urgencia fuera del área. Además, los planes deben cubrir los servicios de diálisis para los miembros de ESRD que han viajado

fuera del área de servicio de los planes y no pueden acceder a los proveedores de ESRD contratados.

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

Sección 3.1 Cómo obtener atención si tiene una emergencia médica
--

¿Qué es una "emergencia médica" y qué debe hacer si tiene una?

Una "**Emergencia médica**" se produce cuando usted u otra persona prudente, no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento o la pérdida de una extremidad o de una función de esta. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor agudo o una afección médica que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o diríjase a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame a una ambulancia si la necesita. En estos casos *no* necesita obtener la aprobación ni una derivación previa de su PCP.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de que nuestro plan tenga conocimiento de su emergencia.** Necesitamos realizar un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, por lo general, en un plazo de 48 horas. (El número para llamar se encuentra en el reverso de la tarjeta de membresía del plan).

¿Qué abarca la cobertura en caso de una emergencia médica?

Usted puede recibir atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier parte de los Estados Unidos o sus territorios. Nuestro Plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que el traslado a la sala de emergencias en otro medio de transporte podría poner en peligro su salud. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este folleto.

Si tiene una emergencia, consultaremos con los médicos que le brindan atención de emergencia para ayudarle a administrar y hacer seguimiento a la atención. Los médicos que le brinden la atención de emergencia decidirán en qué momento su afección es estable y la emergencia médica ha terminado.

Después de que termine la emergencia, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para asegurarse de que su afección continúe estable. Su atención de seguimiento estará cubierta por nuestro plan. Si su atención de emergencia es brindada por proveedores fuera de la red,

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

intentaremos coordinar que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su condición médica y las circunstancias lo permitan.

¿Qué pasa si no fue una emergencia médica?

A veces, puede resultar difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, puede ingresar para recibir atención de emergencia con la sensación de que su salud corre peligro grave, pero el médico puede afirmar que no se trataba de una emergencia médica, después de todo. Si resulta que no se trataba de una emergencia médica, siempre y cuando usted haya pensado razonablemente que su salud corría peligro grave, cubriremos su atención.

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que *no* era una emergencia, cubriremos la atención adicional *solamente* si la recibe de una de estas dos maneras:

- Acude a un proveedor de la red para recibir atención adicional;
- - o - La atención adicional que recibe se considera como "servicios que se necesitan con urgencia" y usted sigue las reglas para obtener esta atención de urgencia (para obtener más información al respecto, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Sección 3.2	Cómo recibir atención cuando precisa servicios de urgencia
--------------------	---

¿Qué son los "servicios que se necesitan con urgencia"?

Los "servicios que se necesitan con urgencia" son una enfermedad, lesión o condición médica inesperada que no constituye una emergencia, pero que requiere de atención médica inmediata. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser suministrados por proveedores de la red o fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no puede acceder a ellos. La condición inesperada podría ser, por ejemplo, el recrudecimiento inesperado de una afección existente.

¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicios del Plan cuando necesita atención médica de urgencia?

Siempre debe intentar obtener los servicios que se necesitan con urgencia de los proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores no están disponibles o no es posible acceder a ellos temporalmente y no se considera razonable esperar para obtener atención de su proveedor de la red cuando la red esté disponible, cubriremos los servicios que se necesitan con urgencia que obtiene de un proveedor fuera de la red.

Los proveedores de atención urgente contratados se pueden encontrar en nuestro sitio web, advantage.swhp.org, en el directorio en línea de proveedores, o puede comunicarse con Servicio al Cliente al número que figura en la contraportada de este folleto para obtener ayuda para localizar proveedores de atención urgente contratados.

¿Qué pasa si está fuera del área de servicio del plan cuando necesita atención urgente?

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

Nuestro plan no cubre servicios de emergencia, servicios que se necesitan con urgencia con ni ningún otro servicio si recibe atención fuera de los Estados Unidos.

Sección 3.3 Cómo recibir atención durante un desastre

Si el gobernador de su estado, el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el Presidente de los Estados Unidos declara un estado en su área geográfica como zona de desastre o emergencia, aún tiene derecho a recibir atención por parte de su plan.

Por favor visite el siguiente sitio web: advantage.swhp.org para obtener información sobre cómo obtener la atención necesaria durante un desastre.

Por lo general, si no puede usar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención de proveedores fuera de la red con los costos compartidos dentro de la red.

SECCIÓN 4 ¿Qué ocurre si le facturan directamente por los costos totales de sus servicios cubiertos?

Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos.

Si ha pagado más de su parte por los servicios cubiertos, o si ha recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, vaya a Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido en concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre qué hacer.

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, debe pagar el costo total.

SeniorCare Advantage Select (HMO) cubre todos los servicios médicos que son médicamente necesarios, que se enumeran en el Cuadro de beneficios médicos del plan (este Cuadro se encuentra en el Capítulo 4 de este folleto) y que se obtienen de acuerdo con las reglas del plan. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios que no están cubiertos por nuestro plan, ya sea porque no son servicios cubiertos por el plan o porque se obtuvieron fuera de la red y no estaban autorizados.

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

Si tiene alguna pregunta sobre si pagaremos por algún servicio o atención médica que esté considerando, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de recibirlo. También tiene derecho a solicitarlo por escrito. Si decimos que no cubriremos sus servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención.

El Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) contiene más información sobre qué hacer si desea que tomemos una decisión respecto a una cobertura o si desea apelar una decisión que ya hemos tomado. También puede llamar a Servicio al cliente para obtener más información (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted paga el costo total de los servicios que recibe después de haber agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Si un servicio no está cubierto, los gastos que desembolsa no contarán para el límite máximo de desembolso. Consulte el Capítulo 4, Sección 1.2 para obtener información adicional sobre su desembolso máximo.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando se encuentra en un "estudio de investigación clínica"?

Sección 5.1 ¿Qué es un "estudio de investigación clínica"?
--

Un estudio de investigación clínica (también llamado “ensayo clínico”) es un proceso que utilizan los médicos y los científicos para probar nuevos tipos de atención médica, como por ejemplo, observar qué tan bien funciona un nuevo medicamento para el cáncer. Prueban nuevos procedimientos de atención médica o medicamentos solicitando la participación de voluntarios para ayudar en el estudio. Este tipo de estudio es una de las etapas finales de un proceso de investigación, que ayuda a los médicos y a los científicos a analizar si los nuevos enfoques son efectivos y seguros.

No todos los estudios de investigación clínica están abiertos para los miembros de nuestro plan. En primer lugar, Medicare debe aprobarlos. Si participa en un estudio que Medicare *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos por su participación en el estudio.*

Una vez que Medicare haya aprobado el estudio, una de las personas que trabajan en él se comunicará con usted para brindarle más información al respecto y verificar que reúne los requisitos establecidos por los científicos que realizan el estudio. Puede participar en el estudio siempre que cumpla con los requisitos para el estudio. y usted comprenda y acepte completamente lo que implica participar en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original pagará la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que reciba como parte de dicho estudio. Cuando participa en un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro Plan y seguir recibiendo el resto de su atención (la atención no relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita obtener nuestra aprobación. Los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica *no* necesitan ser parte de la red de proveedores de nuestro plan.

Aunque no necesita obtener el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, **debe informarnos antes de comenzar a participar en un estudio de investigación clínica.**

Si tiene pensado participar en un estudio de investigación clínica, comuníquese con el Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) para informarles que participará en un ensayo clínico y para obtener detalles más específicos sobre el monto que el plan le pagará.

Sección 5.2	Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién se encarga de pagar los distintos costos?
--------------------	--

Una vez que se inscribe en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, tendrá cobertura para artículos y servicios de rutina que recibirá como parte del estudio, entre ellos:

- Alojamiento y comida por una estadía en el hospital que Medicare pagaría incluso si usted no estuviera en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de efectos secundarios y complicaciones de la nueva atención.

Medicare Original paga la mayor parte del costo de los servicios cubiertos que recibe como parte del estudio. Después de que Medicare ha pagado su parte por el costo de estos servicios, nuestro plan también pagará parte de los costos. Pagaremos la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y sus costos compartidos como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que recibe como parte del estudio que usted pagaría si nuestro Plan le brindara dichos servicios.

A continuación, le presentamos un ejemplo de cómo funcionan los costos compartidos: que se somete a un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. Digamos además que sus costos compartidos por este análisis son de \$20 según Medicare Original, pero sería de solo \$10 con los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por el análisis y nosotros pagaríamos otros \$10. Esto significa que usted pagaría \$10, que es el mismo monto que pagaría según los beneficios de nuestro plan.

Para que podamos pagar nuestros costos compartidos, necesitará enviarnos una solicitud de pago. Con su solicitud, deberá enviarnos una copia de sus Avisos de resumen de Medicare u otra documentación que muestre qué servicios recibió como parte del estudio y cuánto debe. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

Cuando forma parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán ninguno de los siguientes cargos:**

- En general, Medicare *no* pagará por el nuevo artículo o servicio que el estudio está probando a menos que Medicare cubra el artículo o servicio incluso si usted *no* estuviera participando en un estudio.
- Los artículos y servicios que el estudio le brinda a usted o a cualquier participante de forma gratuita.
- Los artículos o servicios proporcionados solo para recopilar datos y que no son utilizados en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagará las tomografías computarizadas mensuales realizadas como parte del estudio si su afección médica normalmente requeriría solo una tomografía computarizada.

¿Desea obtener más información?

Puede obtener más información sobre cómo unirse a un estudio de investigación clínica leyendo la publicación "Medicare y los estudios de investigación clínica" en el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>) También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Reglas para recibir atención cubierta en una "institución de atención médica religiosa no médica"

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

Una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud es un centro 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, en su lugar, brindaremos cobertura para la atención en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud. Puede elegir buscar atención médica en cualquier momento por cualquier motivo. Este beneficio se proporciona solo para servicios de pacientes hospitalizados de la Parte A (servicios no médicos dedicados al cuidado de la salud). Medicare solo pagará los servicios no médicos dedicados al cuidado de la salud brindados por instituciones religiosas no médicas dedicadas al cuidado de la salud.

Sección 6.2	¿Qué tipo de atención cubre nuestro plan en una institución de atención médica religiosa no médica?
--------------------	--

Para recibir atención de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud, debe firmar un documento legal que diga que se opone concienzudamente a recibir un tratamiento médico "no objetado".

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

- La atención o tratamiento médico "no objetado" es cualquier atención o tratamiento médico que sea *voluntario* y *no requerido* por alguna ley federal, estatal o local alguna.
- El tratamiento médico "objetado" es la atención médica o tratamiento que usted recibe y que es *no voluntario* o *es requerido* según las leyes federales, estatales o locales.

Para recibir cobertura de nuestro Plan, la atención que recibe en una institución de atención médica religiosa no médica debe cumplir las siguientes condiciones:

- La instalación que brinda la atención debe estar certificada por Medicare.
- La cobertura de los servicios que recibe de nuestro plan se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si recibe servicios de esta institución que se le proporcionan en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección médica que le permita recibir servicios cubiertos para atención hospitalaria como paciente hospitalizado o atención en un centro de enfermería especializada;
 - - y - Debe obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de ser admitido en el centro; de lo contrario, su estancia no estará cubierta.

Se aplican los límites de cobertura para pacientes hospitalizados de Medicare. Consulte el Capítulo 4 para más detalles.

SECCIÓN 7 Reglas para la propiedad de los equipos médicos duraderos

Sección 7.1	¿Será usted el dueño del equipo médico duradero después de realizar cierta cantidad de pagos bajo nuestro plan?
--------------------	--

El equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) incluye artículos como equipos y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, colchones de sistema eléctrico, muletas, suministros para diabéticos, dispositivos generadores de voz, bombas de infusión IV, nebulizadores y camas de hospital ordenadas por un proveedor para uso en el hogar. El miembro siempre es el dueño de ciertos artículos, como las prótesis. En esta sección, describimos otros tipos de DME que usted debe alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME se convierten en dueños de dichos equipos después de abonar copagos durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO), generalmente no adquirirá la propiedad de los artículos DME alquilados, sin importar cuántos copagos realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan. Bajo ciertas circunstancias limitadas, le transferiremos la propiedad de un artículo de DME. Llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) para conocer los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe presentar.

Capítulo 3. Usar la cobertura del plan para sus servicios médicos.

¿Qué sucede con los pagos realizados por los equipos médicos duraderos si se cambia a Medicare Original?

Si no adquirió la propiedad del artículo de DME mientras estaba en nuestro plan, tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos después de cambiarse a Medicare Original para convertirse en propietario el artículo. Los pagos que realizó mientras estaba en nuestro plan no se tomarán en cuenta para estos nuevos 13 pagos consecutivos.

Si realizó menos de 13 pagos por el artículo del DME en Medicare Original *antes de* que se uniera a nuestro plan, sus pagos anteriores tampoco cuentan para los 13 pagos consecutivos. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de regresar a Medicare Original para adquirir el artículo. No existe ninguna excepción para este caso cuando regresa a Medicare Original.

CAPÍTULO 4

*Tabla de beneficios médicos
(lo que está cubierto
y lo que paga)*

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)	
SECCIÓN 1	Explicación de sus costos de desembolso personal por servicios cubiertos..... 42
Sección 1.1	Tipos de costos de desembolso personal que posiblemente pague por sus servicios cubiertos 42
Sección 1.2	¿Cuál es el monto máximo que usted pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare? 42
Sección 1.3	Nuestro plan también limita sus costos de desembolso para ciertos tipos de servicios 43
Sección 1.4	Nuestro plan no permite que los proveedores le "facturen el saldo" 43
SECCIÓN 2	Consulte el Cuadro de beneficios médicos para conocer qué está cubierto para usted y cuánto deberá pagar..... 44
Sección 2.1	Sus beneficios y costos médicos como miembro del plan 44
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?..... 83
Sección 3.1	Servicios que hacemos <i>no</i> cubrimos (exclusiones) 83

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)**SECCIÓN 1 Explicación de sus costos de desembolso personal por servicios cubiertos**

Este capítulo se enfoca en sus servicios cubiertos y lo que paga por sus beneficios médicos. Incluye un Cuadro de beneficios médicos que enumera sus servicios cubiertos y muestra cuánto pagará por cada servicio cubierto como miembro de SeniorCare Advantage Premium Rx (HMO). Más adelante en este capítulo, puede encontrar información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites de ciertos servicios.

Sección 1.1 Tipos de costos de desembolso personal que posiblemente pague por sus servicios cubiertos

Para entender la información de pago que le brindamos en este capítulo, debe conocer los tipos de costos de desembolso por sus servicios cubiertos.

- Un **"Copago"** es el monto fijo que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. Usted paga un copago al momento de recibir el servicio médico. (El Cuadro de beneficios médicos en la Sección 2 le brinda más información en detalle sobre sus copagos).
- El **"Coseguro"** es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Usted debe pagar un coseguro al momento de recibir el servicio médico. (El Cuadro de beneficios médicos en la Sección 2 le brinda más información en detalle sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o para el programa de Beneficiario Calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés) nunca deben pagar deducibles, copagos ni coseguros. Asegúrese de mostrar su constancia de elegibilidad de Medicaid o QMB a su proveedor, si corresponde. Si considera que no corresponde que se le pida que pague, póngase en contacto con Servicios al cliente.

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

Debido a que está inscrito en un plan Medicare Advantage, existe un límite para el monto de desembolso que usted paga cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por la Parte A y Parte B de Medicare (consulte la Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 a continuación). Este límite se denomina monto máximo de desembolso por servicios médicos.

Como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO), lo máximo que tendrá que pagar como costo de desembolso por los servicios cubiertos en la red de la Parte A y Parte B en 2020 es de \$5,300. Los montos que paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red cuentan para este monto máximo de desembolso. Además, los montos que paga por algunos servicios no cuentan para su monto máximo de desembolso. Estos servicios están marcados con un asterisco en el Cuadro de beneficios médicos. Si alcanza la cantidad máxima de

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

desembolso de \$5,300, no tendrá que pagar ningún gasto de desembolso durante el resto del año por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de la red. Sin embargo, debe continuar pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero paguen su prima de la Parte B).

Sección 1.3 Nuestro plan también limita sus costos de desembolso para ciertos tipos de servicios

Además del monto máximo de desembolso para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B (consulte la Sección 1.2 anterior), también tenemos un monto máximo de desembolso por separado que se aplica solo a ciertos tipos de servicios.

El plan tiene un monto máximo de desembolso de \$1,750 por los servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados. Una vez que haya desembolsado \$1,750 por los servicios hospitalarios cubiertos como paciente hospitalizado, el plan cubrirá estos servicios sin costo para el resto de la estadía. Tanto el monto máximo de desembolso por los servicios médicos de la Parte A y Parte B como el monto máximo de desembolso por los servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados se aplican a los servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados. Esto significa que una vez que haya pagado *ya sea* \$5,300 por servicios médicos de la Parte A y la Parte B *o* \$1,750 por los servicios hospitalarios como paciente hospitalizado, el plan cubrirá sus servicios hospitalarios sin costo para usted por el resto del año.

Sección 1.4 Nuestro plan no permite que los proveedores le "facturen el saldo"

Como miembro de SeniorCare Advantage Premium Rx (HMO), usted cuenta con una protección importante que solo tiene que pagar su monto de costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores añadan cargos adicionales por separado, lo que llamamos "facturación del saldo". Esta protección (que consiste en que nunca deberá pagar más de su monto de los costos compartidos del plan) se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que cobra por un servicio, e incluso si existe una disputa y no le pagamos ciertos cargos al proveedor.

A continuación, explicamos de qué manera funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (un monto fijo en dólares, por ejemplo, \$15.00), entonces pagará solamente ese monto por cualquier servicio cubierto de un 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 al que recurra:
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (según lo determinado en el contrato entre el proveedor y el plan).

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa con Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde, el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando obtiene una derivación).
- Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores no participantes. (Recuerde, el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, como cuando obtiene una derivación).
- Si cree que un proveedor le ha "facturado el saldo", llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

SECCIÓN 2 Consulte el Cuadro de beneficios médicos para conocer qué está cubierto para usted y cuánto deberá pagar

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

El Cuadro de beneficios médicos en las siguientes páginas enumera los servicios que cubre SeniorCare Advantage Premium Rx (HMO) y lo que desembolsa por cada servicio. Los servicios enumerados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben proporcionarse de acuerdo con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluidos la atención médica, los servicios, suministros y equipos) *deben* necesarios según criterio médico. "Médicamente necesaria" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de práctica médica.
- Recibe su atención 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. El Capítulo 3 proporciona más información sobre los requisitos para usar proveedores de la red y las situaciones en las que cubriremos los servicios de un proveedor fuera de la red.
- Algunos de los servicios enumerados *en* el Cuadro de beneficios médicos están cubiertos solamente si su médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (a veces se denomina "autorización previa") de nuestra parte. Los servicios cubiertos que necesitan aprobación por adelantado están marcados en el Cuadro de beneficios médicos con un asterisco

Otras cosas importantes que debe saber sobre nuestra cobertura:


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- Al igual que todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Usted paga *más* en nuestro plan de lo que lo haría en Medicare Original por algunos de estos beneficios. En otros casos, usted paga *menos*. (Si desea obtener más información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su folleto *Medicare y usted de 2020*. Revíselo en línea en <https://www.medicare.gov> o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, también cubrimos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si también recibe tratamiento o control por una afección médica existente durante la visita cuando recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida por la afección médica existente.
- A veces, Medicare aumenta cobertura a través de Medicare Original para nuevos servicios durante el año. Si Medicare agrega cobertura para cualquier servicio durante el 2020, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.




Verá esta manzana junto a los servicios preventivos en el Cuadro de beneficios.



Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Un examen de detección con ultrasonido una única vez para pacientes con riesgo. El plan cubre solamente este examen de detección si usted tiene determinados factores de riesgo y obtiene una referencia para este de su médico, asistente médico, enfermero especializado o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para este examen preventivo.</p>




Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de ambulancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios en avión, en helicóptero y por tierra al centro adecuado más cercano que pueda brindar la atención, solo si se proporcionan a un afiliado cuya afección médica es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona, o si los servicios están autorizados por el plan. • El transporte en ambulancia que no es de emergencia se considera apropiado cuando se demuestra que la afección del afiliado es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona, y el transporte en ambulancia es médicamente necesario 	<p>Usted paga un copago de \$265 por cada viaje de un trayecto en una ambulancia terrestre cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$265 por cada viaje de un trayecto en una ambulancia aérea cubierto por Medicare.</p> <p>Los servicios de ambulancia que no sean de emergencia requieren autorización previa.</p> <p>Los copagos especificados anteriormente se aplican a los viajes de un trayecto en ambulancia.</p>
<p> Visita anual de bienestar</p> <p>Si ha tenido la Parte B durante más de 12 meses, puede obtener una visita anual de bienestar para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado con base en su salud y sus factores de riesgo actuales. Esto se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: su primera visita de bienestar anual no puede realizarse antes de transcurridos 12 meses de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Sin embargo, no necesita haber tenido una visita de "Bienvenido a Medicare" para tener cobertura para las visitas de bienestar anuales si ha tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita anual de bienestar.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Medición de masa ósea</p> <p>Para las personas calificadas (generalmente, esto significa personas en riesgo de pérdida de masa ósea o de osteoporosis), los siguientes servicios están cubiertos cada 24 meses o con mayor frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la medición de masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> Detección de cáncer de seno (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía inicial entre los 35 y los 39 años de edad • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de los senos una vez cada 24 meses 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Se cubren los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicio, educación y asesoramiento para los miembros que cumplen ciertas condiciones con la orden de un médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que generalmente son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por cada servicio de rehabilitación cardíaca cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por cada servicio de rehabilitación cardíaca intensivo cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Visita de reducción de riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para enfermedad cardiovascular)</p> <p>Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico podría recomendarle el uso de aspirina (de ser apropiado), revisar su presión sanguínea y darle algunos consejos sobre alimentación saludable.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de la terapia conductual intensiva para enfermedades cardiovasculares.</p>
<p> Pruebas de detección de enfermedad cardiovascular.</p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de enfermedad cardiovascular que están cubiertas una vez cada 5 años.</p>
<p> Detección de cáncer de cuello uterino y cáncer vaginal.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: se cubren los exámenes de Papanicolaou y los exámenes pélvicos una vez cada 24 meses. • Si usted tiene un alto riesgo de cáncer de cuello uterino o cáncer vaginal o está en edad fértil y ha tenido una prueba de Papanicolaou anormal en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los exámenes preventivos de Papanicolaou y pélvicos cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios quiroprácticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cubrimos solo la manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones • 	<p>Usted paga un copago de \$20 por cada visita quiropráctica cubierta por Medicare</p>



Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Detección de cáncer colorrectal</p> <p>Para personas mayores de 50 años, se cubren los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigmoidoscopia flexible (o como alternativa, examen de detección con enema de bario) cada 48 meses <p>Uno de las siguientes cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de sangre oculta en materia fecal basada en guayacol (gFOBT) • Prueba inmunoquímica fecal (FIT) <p>Examen de detección de cáncer colorrectal basado en el ADN cada 3 años</p> <p>Para las personas que presentan un alto riesgo de contraer cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonoscopia de detección (o como alternativa, examen de detección con enema de bario) cada 24 meses <p>Para las personas que no presentan un alto riesgo de contraer cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero en los 48 meses posteriores a una sigmoidoscopia de detección 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para un examen de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por cada enema de bario cubierto por Medicare.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Nosotros cubrimos:</p> <p>Hasta un crédito combinado de \$2,000 por año para todos los servicios dentales preventivos e integrales adicionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes orales Limitado a 1 examen oral cada seis meses • Profilaxis (limpieza) Limitado a 1 limpieza(s) cada seis meses • Radiografías dentales Limitado a 1 radiografía(s) cada tres años • Servicios de diagnóstico Limitado a 1 servicio(s) de diagnóstico cada seis meses • Extracciones Limitado a 1 extracción(es) cada cinco años • Prostodoncia, otra cirugía oral/maxilofacial, otros servicios Limitado a 1 servicio(s) cada cinco años 	<p>Usted paga un copago de \$0 por cada servicio dental cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los exámenes orales.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por la limpieza de rutina.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por radiografías dentales.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de diagnóstico.</p> <p>Usted paga un coseguro del 50% por las extracciones.</p> <p>Usted paga un coseguro del 50% por prostodoncia, otra cirugía oral/maxilofacial u otros servicios.</p> <p>Para obtener información sobre las exclusiones dentales, consulte el Capítulo 4, Sección 3.1.</p>
<p> Examen de detección de cuadros depresivos</p> <p>Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La evaluación debe realizarse en un entorno de atención primaria que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento y/o derivaciones.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para una visita anual de detección de depresión.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Detección de diabetes</p> <p>Cubrimos este examen de detección (incluye pruebas de glicemia en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles altos de azúcar en la sangre (glucosa). Las pruebas también pueden estar cubiertas si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>En base a los resultados de estos exámenes, puede ser elegible para un máximo de dos exámenes de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para diabéticos.</p> <p>Para todos los pacientes diabéticos (usuarios y no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros para monitorear los niveles de glucosa en la sangre: Monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas de glucosa en sangre, dispositivos para lancetas y lancetas, así como soluciones para control de la glucosa que sirven para verificar la precisión de las tiras de prueba y los monitores. • Para las personas con diabetes que padecen enfermedad diabética severa de los pies: Un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (incluidas las plantillas proporcionadas junto a esos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no incluye las plantillas extraíbles estándar que acompañan a esos zapatos). La cobertura incluye los ajustes. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta bajo ciertas condiciones. 	<p>Usted paga un copago de \$0 por los suministros para monitoreo de la diabetes cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de capacitación para el autocontrol de la diabetes cubiertos por Medicare.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Equipos médicos duraderos (DME) y suministros relacionados</p> <p>(La definición de “equipo médico duradero” se incluye en el Capítulo 10 de este folleto).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones accionados, suministros para diabéticos, camas de hospital solicitadas por un proveedor para uso domiciliario, bombas de infusión intravenosa, dispositivos de generación de habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o andadores.</p> <p>Cubrimos todo el equipo médico duradero médicamente necesario cubierto por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no cuenta con una marca o fabricante en particular, puede solicitarle que lo ordene especialmente para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web en advantage.swhp.org.</p> <p>En general, SeniorCare Advantage Select (HMO) cubre cualquier DME cubierto por Medicare Original de las marcas y fabricantes de esta lista. No cubriremos otras marcas y fabricantes a menos que su médico u otros proveedores nos confirmen que la marca es apropiada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si es nuevo en SeniorCare Advantage Select (HMO) y está utilizando una marca de DME que no está en nuestra lista, continuaremos cubriéndola por hasta 90 días. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para decidir qué marca es médicamente apropiada para usted después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle que lo remita para obtener una segunda opinión).</p> <p>Si usted (o su proveedor) no está de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted o su proveedor pueden presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor sobre qué producto o marca es apropiada para su afección médica. (Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte el Capítulo 7, <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]</i>).</p>	<p>Usted paga un coseguro del 20% por el equipo médico duradero cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia se refiere a los servicios que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia, y • Necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia <p>Una emergencia médica ocurre cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor agudo o una afección médica que empeora rápidamente.</p> <p>El costo compartido por los servicios de emergencia necesarios que son brindados fuera de la red es el mismo que el de los servicios brindados dentro de la red.</p>	<p>Usted paga un copago de \$90 por cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare.</p> <p>El copago no se aplica es ingresado a un hospital dentro de las 24 horas por la misma afección.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente hospitalizado después de que su afección de emergencia se estabilice, debe regresar a un hospital de la red para que su atención continúe siendo cubierta. De lo contrario, para pagar el costo compartido que pagaría en un hospital de la red, su atención para pacientes hospitalizados fuera de la red debe ser autorizado por el plan.</p> <p>Este beneficio solo está disponible en dentro de los estados Unidos</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Programas educativos de salud y bienestar.</p> <p>A través del programa Silver and Fit, los miembros tienen las siguientes opciones disponibles sin costo para ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membresía en un centro de acondicionamiento físico: puede ir a un club de acondicionamiento físico Silver and Fit, YMCA o centro de ejercicios* cerca de usted que participa en el programa, o • Un programa de acondicionamiento físico en el hogar: puede elegir entre una variedad de kits de acondicionamiento físico en el hogar si no puede ir a un centro de acondicionamiento físico o desea hacer ejercicio en casa. Puede obtener hasta 2 kits cada año de beneficios. <p>Los miembros de Silver and Fit también pueden acceder a las clases de Silver and Fit de bajo impacto (donde estén disponibles) que se enfocan en mejorar y aumentar la fuerza y resistencia muscular, movilidad, flexibilidad, rango de movimiento, equilibrio, agilidad y coordinación; también tiene acceso a las clases para envejecer de forma saludable (en línea o DVD); un boletín trimestral; y herramientas web.</p> <p>* Los servicios no estándar que requieren una tarifa adicional no forman parte del programa Silver and Fit y no se reembolsarán.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por los programas educativos sobre salud y bienestar.</p>
<p>Servicios auditivos</p> <p>Las evaluaciones diagnósticas de audición y equilibrio realizadas por el proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención ambulatoria cuando son provistas por un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de audición de rutina Limitado a 1 visita cada año • Evaluación(es) de ajuste para audífonos Limitado a 1 visita cada año • Audífonos Un crédito de hasta \$1,000 entre ambos oídos cada tres años para audífonos. 	<p>Usted paga un copago de \$40 por un examen de audición de diagnóstico cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por un examen de audición de rutina cada año.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Examen de detección del VIH</p> <p>Para las personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que presentan un mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un examen de detección cada 12 meses <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres exámenes de detección durante el embarazo. 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles por el examen para la detección preventiva del VIH cubierto por Medicare.</p>
<p>Atención de una agencia de salud en el hogar</p> <p>Antes de recibir servicios de cuidado a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios de cuidado a domicilio y ordenar que sean realizados por una agencia de atención médica a domicilio. Usted debe permanecer en casa, lo que significa que salir de ella requiere un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada y de ayuda para el cuidado de la salud en el hogar, de tiempo parcial o intermitentes (Para estar cubiertos por el beneficio de atención médica domiciliaria, los servicios combinados de asistencia de enfermería especializada y asistente para el cuidado de la salud en el hogar deben sumar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipos y suministros médicos 	<p>Usted paga un copago de \$0 por servicios de salud en el hogar cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Cuidado de hospicio (enfermos terminales)</p> <p>Puede recibir cuidados de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Usted califica para el beneficio de cuidados paliativos cuando su médico y el director médico del centro de cuidados paliativos le han dado un pronóstico de enfermedad terminal que certifica que usted tiene una enfermedad terminal y tiene 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue el curso normal. Su médico de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, Medicare Original, no SeniorCare Advantage Select (HMO), paga por sus servicios de cuidados paliativos y sus servicios de la Parte A y la Parte B</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el control de los síntomas y alivio del dolor. • Cuidado de relevo a corto plazo • Atención en el hogar 	relacionados con su pronóstico terminal.
<p><u>Para los servicios de hospicio y para los servicios que están cubiertos por Medicare Parte A o B y que están relacionados con su pronóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor del hospicio facturará a Medicare Original por los servicios que Medicare Original pague.</p>	
<p><u>Para servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su pronóstico de enfermedad terminal:</u> si necesita servicios sin carácter de emergencia o que no se necesitan con urgencia que son cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare y que no están relacionados con su <u>pronóstico</u> de enfermedad terminal, los costos por estos servicios dependen de si utilizó un proveedor de la red de nuestro plan:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red, 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, usted paga los costos compartidos según la tarifa de servicio de Medicare (Medicare Original) 	
<p><u>Para los servicios que están cubiertos por SeniorCare Advantage Select (HMO) pero que no están cubiertos por la Parte A o B de Medicare:</u> SeniorCare Advantage Select (HMO) continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no están cubiertos por la Parte A o B, estén o no relacionados con su pronóstico terminal. Usted paga el monto de costo compartido de su plan por estos servicios.</p>	
<p>Nota: si necesita atención que no sea de cuidados paliativos (atención que no está relacionada con su pronóstico de enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p>	

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p data-bbox="207 352 472 405"> Inmunizaciones</p> <p data-bbox="207 415 967 451">Los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare incluyen:</p> <ul data-bbox="256 464 992 762" style="list-style-type: none"><li data-bbox="256 464 656 499">• Vacuna contra la neumonía<li data-bbox="256 506 980 611">• Vacunas contra la gripe, una por cada temporada de gripe en el otoño e invierno, con vacunas adicionales contra la gripe si son médicamente necesarias.<li data-bbox="256 617 992 688">• Vacuna contra la hepatitis B si presenta un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B<li data-bbox="256 695 984 762">• Otras vacunas si se encuentra bajo riesgo y cumple con las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare	<p data-bbox="1026 405 1386 548">No hay coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la influenza y la hepatitis B.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención como paciente hospitalizado</p> <p>Incluye los servicios hospitalarios para pacientes internados, rehabilitación hospitalaria, hospitales que proporcionan atención a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados. La atención hospitalaria como paciente hospitalizado comienza el día que usted es formalmente admitido en el hospital con una orden médica. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente hospitalizado.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesaria) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios regulares de enfermería • Costos de las unidades de cuidados especiales (como las unidades de cuidados intensivos o unidades de atención coronaria) • Fármacos y medicamentos • Pruebas de laboratorio • Radiografías y otros servicios de radiología • Suministros quirúrgicos y médicos necesarios • Uso de dispositivos, como sillas de ruedas • Costos de quirófano y sala de recuperación • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios como paciente hospitalizado por abuso de sustancias • En ciertas condiciones, se cubrirán los siguientes tipos de trasplantes: de córnea, de riñón, de riñón/páncreas, cardíaco, hepático, pulmonar, cardíaco/pulmonar, de médula ósea, de células madre e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, nosotros coordinaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare que decidirá si se le considera como candidato. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante de la red se encuentran fuera de los patrones de atención de la comunidad, usted puede optar por recibir los servicios en forma local, siempre 	<p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare: Días 1 a 5: copago de \$350 por día. Días 6 a 90: copago de \$0 por día.</p> <p>Costo por día de reserva de por vida: Días 1 a 5: copago de \$350 por día. Días 6 a 60: copago de \$350 por día.</p> <p>El plan cubre 60 días de reserva de por vida.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Excepto en una emergencia, su médico debe informarle al plan que usted será ingresado en el hospital.</p> <p>Si recibe atención como paciente hospitalizado autorizada en un hospital fuera de la red después de que su condición de emergencia se estabilice, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p> <p>Servicios de sangre Usted paga un coseguro del 20% comenzando con la primera pinta de sangre que necesita.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>y cuando los proveedores de trasplante locales estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare Original. Si SeniorCare Advantage Select (HMO) brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para los trasplantes en su comunidad y usted elige realizarse los trasplantes en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos de alojamiento y transporte correspondientes para usted y un acompañante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesita. • Servicios médicos <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor debe escribir una orden para admitirlo formalmente como paciente hospitalizado en el hospital. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, podrá seguir siendo considerado como “paciente ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare llamada " ¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte! ”Esta hoja informativa está disponible en la Web en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando 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, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>No tiene que pagar el deducible de las tres pintas.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención de salud mental para pacientes hospitalizados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios cubiertos incluyen los servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización. • Hay un límite de por vida de 190 días para los servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental prestados en una unidad psiquiátrica de un hospital general. • Excepto en una emergencia, su médico debe informarle al plan que usted será ingresado en el hospital. 	<p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <p>Días 1 a 5: copago de \$318 cada día. Días 6 a 90: copago de \$0 por día.</p> <p>Costo por día de reserva de por vida:</p> <p>Días 1 a 5: copago de \$318 cada día. Días 6 a 60: copago de \$318 cada día.</p> <p>El plan cubre 60 días de reserva de por vida.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Estancia como paciente hospitalizado: servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un SNF durante una estancia no cubierta como paciente hospitalizado</p> <p>Si ha agotado sus beneficios de paciente hospitalizado o si la estancia del paciente no es razonable o necesaria, no cubriremos esa estancia del paciente. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que reciba mientras esté en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF, por su siglas en inglés). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos • Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio) • Radiografías, terapia con radio e isótopos, incluidos los materiales y servicios técnicos. • Vendajes quirúrgicos • Férulas, yesos y otros aparatos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones • Dispositivos protésicos y ortopédicos (aparte de los dentales) que reemplacen parcial o totalmente un órgano interno del cuerpo (inclusive tejido contiguo) o la función total o parcial de un órgano interno del cuerpo permanentemente inoperativo o disfuncional, inclusive el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos • Dispositivos ortopédicos para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos que se requieren por roturas, desgaste, extravío o cambios en la condición física del paciente. • Fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional. 	<p>Servicios médicos</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por cada visita al médico de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$40 por cada visita a un especialista cubierto por Medicare.</p> <p>Procedimientos de diagnóstico, pruebas y servicios de laboratorio Dentro de la red</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Servicios de radiología diagnóstica y terapéutica</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por las radiografías cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Usted paga un copago de \$75 - \$300 dependiendo de los servicios de radiología de diagnóstico cubiertos por</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
	<p>Medicare (sin incluir las radiografías) para tomografías computarizadas, resonancias magnéticas, mielografía, tomografías por emisión de positrones, angiografías por resonancia magnética, tomografías de emisión por fotón único, angiografías por tomografía computarizada, cardiología nuclear y pruebas de esfuerzo.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Prótesis, aparatos ortopédicos y suministros médicos / terapéuticos ambulatorios</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por los dispositivos protésicos cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</p> <p>Usted paga un copago de \$25 por visitas de terapias físicas y/o terapia de habla y/o visitas de terapia ocupacional cubiertas por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Terapia médica de nutrición</p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedad renal (riñón) (pero sin diálisis) o que se han sometido a un trasplante de riñón que ha sido ordenado por su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de orientación personalizada durante el primer año que reciba servicios de terapia de nutrición médica conforme a Medicare (esto incluye nuestro Plan, cualquier otro Plan de Medicare Advantage o de Medicare Original) y 2 horas cada año después de esto. Si su condición, tratamiento o diagnóstico cambia, es posible que pueda recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. Un médico debe recomendar estos servicios y renovar su orden anualmente si su tratamiento es necesario durante el siguiente año calendario.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles por los servicios de terapia médica de nutrición cubiertos por Medicare.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP, por sus siglas en Inglés)</p> <p>Los servicios del MDPP se cubrirán a los beneficiarios de Medicare que califiquen en virtud de planes de salud de Medicare</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de cambio del comportamiento de salud que provee capacitación práctica en el cambio de la dieta a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos de la pérdida de pesos sostenida y un estilo de vida saludable.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos conforme a la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que, por lo general, no son autoadministrados por el paciente y que se inyectan o infunden mientras recibe servicios de un médico, servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios o un centro de cirugía ambulatoria • Medicamentos que toma por medio de un equipo médico duradero (como nebulizadores) que hayan sido autorizados por el plan • Factores de coagulación que se administra usted mismo por inyección si tiene hemofilia • Medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en la Parte A de Medicare en el momento del trasplante de órgano • Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está confinado en su hogar, tiene una fractura ósea que un médico certifica que estaba relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede auto administrarse el medicamento • Antígenos • Ciertos medicamentos orales contra el cáncer y medicamentos contra las náuseas • Ciertos medicamentos para diálisis en el hogar, que incluyen la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y estimulantes de la eritropoyesis (como Epogen[®], Procrit[®], Epoetina alfa, Aranesp[®] o Darbepoetin Alfa) • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de enfermedades de inmunodeficiencia primaria 	<p>Usted paga un coseguro del 20% por los medicamentos de quimioterapia para pacientes ambulatorios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por los medicamentos y otros servicios ambulatorios de la Parte B cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Detección de obesidad y terapia para promover la pérdida de peso sostenida</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos los servicios de asesoramiento intensivo para ayudarle a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si lo recibe en un entorno de atención primaria, donde puede coordinarse con su plan integral de prevención. Hable con su médico de atención primaria o profesional de la salud para obtener más información.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el examen de detección y la terapia preventiva de la obesidad.</p>
<p>Servicios del programa de tratamiento por uso de opiáceos.</p> <p>Los servicios de tratamiento para el trastorno por uso de opiáceos están cubiertos por la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura para estos servicios a través de nuestro plan. Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el tratamiento agonistas y antagonistas de los opiáceos aprobados por la FDA y la dispensación y administración de dichos medicamentos, si corresponde • Asesoramiento sobre uso de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas 	<p>Usted paga un copago de \$45 por los servicios de tratamiento por el uso de opiáceos cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías • Radioterapia (terapia con radio e isótopos) que incluye materiales y suministros técnicos • como apósitos • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones • Pruebas de laboratorio • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesita. 	<p>Radiografías para pacientes ambulatorios</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por las radiografías cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Servicios de radiología terapéutica</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios: servicios de diagnóstico no radiológicos • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios: servicios de diagnóstico radiológico, sin incluir los rayos X. 	<p>Usted paga un coseguro del 20% por los servicios de radiología terapéutica cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Suministros médicos</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por los suministros cubiertos por Medicare.</p> <p>Servicios de laboratorio</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Servicios de sangre</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% comenzando con la primera pinta de sangre que necesita.</p> <p>No tiene que pagar el deducible de las tres pintas.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Pruebas y procedimientos de diagnóstico</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por los procedimientos y pruebas de diagnóstico cubiertos por Medicare.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
	<p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Servicios de diagnóstico radiológico</p> <p>Usted paga un copago de \$75 - \$300 dependiendo de los servicios de radiología de diagnóstico cubiertos por Medicare (sin incluir las radiografías) para tomografías computarizadas, resonancias magnéticas, mielografía, tomografías por emisión de positrones, angiografías por resonancia magnética, tomografías de emisión por fotón único, angiografías por tomografía computarizada, cardiología nuclear y pruebas de esfuerzo.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios de observación son servicios ambulatorios hospitalarios que se brindan para determinar si necesita ser admitido como paciente internado o puede ser dado de alta.</p> <p>Los servicios de observación son servicios ambulatorios hospitalarios que se brindan para determinar si necesita ser ingresado como paciente hospitalizado o puede ser dado de alta. Los servicios de observación están cubiertos solo cuando los brinda un médico u otra persona autorizada por la ley estatal de licencias y los estatutos del personal del hospital para admitir pacientes en el hospital u ordenar exámenes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costos compartidos por los servicios hospitalarios ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, es posible que se lo considere un "paciente ambulatorio". Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare llamada "¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!" Esta hoja informativa está disponible en la Web en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando 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, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Usted paga un coseguro del 20% por servicios de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</p> <p>Cubrimos los servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias o clínica ambulatoria, como los servicios de observación o cirugía ambulatoria • Pruebas de laboratorio y diagnóstico facturadas por el hospital • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que se requeriría tratamiento hospitalario sin él. • Rayos X y otros servicios de radiología facturados por el hospital • Suministros médicos como férulas y yesos • Ciertas drogas y productos biológicos que no puede administrarse a sí mismo <p>Nota: A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costos compartidos por los servicios hospitalarios ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, es posible que se lo considere un "paciente ambulatorio". Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en una hoja informativa de Medicare llamada "¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!" Esta hoja informativa está disponible en la Web en https://www.medicare.gov/sites/default/files/2018-09/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando 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, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Centro quirúrgico ambulatorio</p> <p>Usted paga un copago de \$275 por cada visita al centro quirúrgico ambulatorio cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Hospital ambulatorio</p> <p>Usted paga un copago de \$350 por una estadía ambulatoria cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Medicamentos que requieren receta médica de la Parte B</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por quimioterapia ambulatoria, medicamentos de la Parte B y otros servicios ambulatorios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Servicios de salud mental proporcionados por un psiquiatra o médico con licencia estatal, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero practicante, asistente médico u otro profesional de la salud mental calificado por Medicare según lo permitido por las leyes estatales aplicables.</p>	<p>Usted paga un copago de \$40 por cada visita de terapia cubierta por Medicare en un entorno individual con o sin psiquiatra.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Usted paga un copago de \$40 por cada visita de terapia cubierta por Medicare en un entorno grupal con o sin psiquiatra.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se brindan en diversos entornos, tales como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes y centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés).</p>	<p>Usted paga un copago de \$25 por cada visita de terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$25 por las visitas de terapias físicas y/o de terapia del habla / lenguaje, visita de fisioterapia y/o visita de terapia del habla.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios de abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Usted está cubierto para el tratamiento del abuso de sustancias, como lo cubre Medicare Original.</p> <p>*Excepto en una emergencia, su proveedor debe obtener autorización de SeniorCare Advantage Select (HMO). El tratamiento por abuso de sustancias químicas incluye servicios médicos para la desintoxicación aguda y la rehabilitación ambulatoria de acuerdo con las pautas de Medicare.</p>	<p>Usted paga un copago de \$45 por cada visita de terapia en un entorno individual cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Usted paga un copago de \$45 por cada visita de terapia en un entorno grupal cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios prestados en centros hospitalarios ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios.</p> <p>Nota: Si va a someterse a una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con su proveedor si será un paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor emita una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y debe pagar los montos de costos compartidos por la cirugía para pacientes ambulatorios. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aún podría ser considerado como un "paciente ambulatorio".</p>	<p>Centro quirúrgico ambulatorio</p> <p>Usted paga un copago de \$275 por cada visita al centro quirúrgico ambulatorio cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Hospital ambulatorio</p> <p>Usted paga un copago de \$350 por cada visita a un centro hospitalario ambulatorio cubierto por Medicare. Se aplicará un coseguro del 20% a los servicios de transfusión.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
	<p>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por la visita de observación hospitalaria para pacientes ambulatorios cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Artículos de venta libre</p>	<p>Trimestralmente, deslice \$30 y ahorre dinero para artículos de venta libre, como medicamentos o productos relacionados con el cuidado de los ojos, el bienestar o el cuidado personal.</p>
<p>Servicios de hospitalización parcial</p> <p>La “hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo proporcionado como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios, o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico o terapeuta y es una alternativa a la hospitalización.</p>	<p>Usted paga un copago de \$40 por cada servicio de hospitalización parcial cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios médicos / profesionales, incluidas las visitas al consultorio del médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica o quirúrgica médicamente necesaria en un consultorio médico, un centro quirúrgico ambulatorio certificado, un departamento hospitalario para pacientes ambulatorios o cualquier otro lugar • Consulta, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista • Pruebas auditivas y del equilibrio básicas realizadas por su proveedor, si su médico lo indica para saber si necesita tratamiento médico 	<p>Usted paga un copago de \$0 por cada visita de atención primaria o de telesalud cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$40 por cada visita a la oficina de un especialista cubierto por Medicare.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<ul style="list-style-type: none">• Ciertos servicios de telesalud, incluidos los siguientes:<ul style="list-style-type: none">▪ Resfriados o gripes▪ Alergias/problemas relacionados con los senos nasales▪ Condiciones de la piel▪ Dejar de fumar▪ Problemas estomacales y digestivos▪ Afecciones oculares menores▪ La salud de la mujerTiene la opción de recibir estos servicios a través de una visita en persona o por medio de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, entonces debe usar un proveedor de la red que actualmente ofrezca el servicio a través de telesalud. Se puede acceder a los servicios de telesalud con proveedores participantes a través de myBSWHealth.com o la aplicación MyBSWHealth disponible en la tienda de aplicaciones o Google Play.• Servicios de telesalud para las visitas mensuales relacionadas con ESRD para los miembros que reciben diálisis domiciliaria, en un centro de diálisis renal con sede en un hospital o en un hospital de acceso crítico, en un centro de diálisis renal o en el hogar del miembro• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación o el tratamiento de los síntomas de un accidente cerebrovascular grave• Breves revisiones virtuales (por ejemplo, por teléfono o videoconferencia) de 5 a 10 minutos con su médico: <u>si</u> usted es un paciente establecido <u>y</u> la revisión virtual no está relacionada con una visita al consultorio que hizo 7 días antes, ni conlleva a una visita al consultorio en las próximas 24 horas o la cita más pronto disponible• Evaluación remota de videos y/o imágenes pregrabadas que envía a su médico, incluida la interpretación y el seguimiento de su médico dentro de las 24 horas: <u>si</u> usted es un paciente establecido <u>y</u>	



Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>la evaluación remota no está relacionada con una visita al consultorio que hizo 7 días antes, ni conlleva a una visita al consultorio en las próximas 24 horas o la cita más pronto disponible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta que su médico tiene con otros médicos por teléfono, internet o evaluación electrónica de los registros de salud: <u>si</u> usted es un paciente establecido • Segunda opinión por parte de otro proveedor de la red antes de la cirugía <p>Atención dental no rutinaria (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, el establecimiento de fracturas de la mandíbula o los huesos faciales, la extracción de dientes para preparar la mandíbula para los tratamientos de radiación de la enfermedad por cáncer neoplásico o servicios que estarían cubiertos cuando son proporcionados por un médico)</p>	
<p>Servicios de podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones en el talón) • Atención podológica de rutina para miembros que padecen ciertas afecciones médicas que afectan los miembros inferiores 	<p>Usted paga un copago de \$45 por cada consulta de podiatría cubierta por Medicare.</p> <p>Las visitas de podiatría cubiertas por Medicare son para el cuidado de los pies médicamente necesario.</p>
<p> Exámenes de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para los hombres a partir de los 50 años de edad, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de tacto digital • Prueba de antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés) 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para una prueba anual de PSA.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por un examen anual de tacto rectal cubierto por Medicare.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Dispositivos protésicos y suministros relacionados*</p> <p>Dispositivos (que no sean odontológicos) que reemplazan una parte o función del cuerpo. Estos incluyen, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos ortopédicos, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluyen determinados suministros relacionados con los dispositivos protésicos y la reparación o el reemplazo de dispositivos protésicos. Incluye también cierto tipo de cobertura luego de una extracción de cataratas o cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte “Atención oftalmológica” más adelante en este capítulo).</p> <p>* No se necesita autorización previa para dispositivos protésicos y suministros relacionados cuando el miembro utiliza un proveedor dentro de la red. Si un miembro elige un dispositivo o suministro desde un proveedor que no está en la red, entonces el miembro primero debe recibir una autorización previa del plan de salud para que el dispositivo o suministro esté cubierto.</p>	<p>Usted paga un coseguro del 20% por los dispositivos protésicos cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar.</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que tienen una enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC, por sus siglas en inglés) y tienen una orden de rehabilitación pulmonar de parte del médico que trata su enfermedad respiratoria crónica.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por cada servicio de rehabilitación pulmonar cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Examen de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</p> <p>Cubrimos un examen de detección por consumo de alcohol para adultos con Medicare (incluye mujeres embarazadas) que consumen alcohol en forma inadecuada, pero no son alcohólicas.</p> <p>Si su examen de abuso de alcohol resulta positivo, usted puede recibir hasta 4 sesiones privadas de asesoramiento por año (si usted es competente y está alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o especialista calificado en un centro de atención primaria.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos de evaluación y asesoramiento para reducir el consumo indebido de alcohol cubiertos por Medicare</p>
<p> Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés)</p> <p>Para personas que califican, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, por sus siglas en inglés) cada 12 meses.</p> <p>Los miembros elegibles son: personas entre 55 y 77 años que no tienen signos o síntomas de cáncer de pulmón, pero tienen antecedentes de fumar al menos 30 paquetes al año de tabaco y que actualmente fuman o han dejado de fumar al menos en los últimos 15 años, que reciben una indicación escrita de LDCT durante una visita de asesoramiento sobre el examen de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisión compartida que cumple con los criterios de Medicare para tales visitas y que sea brindado por un médico o un especialista no médico calificado.</p> <p><i>Para los exámenes de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de la LDCT inicial:</i> el miembro debe recibir una orden escrita para una prueba de detección de LDCT, que puede ser brindada durante cualquier visita adecuada con un médico o con un especialista no médico calificado. Si un médico o un especialista no médico calificado opta por brindar una visita de asesoramiento sobre el examen de detección de cáncer y de toma de decisión compartida por exámenes de detección de cáncer de pulmón posteriores con LDCT, la visita debe reunir los criterios de Medicare para tales visitas.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoramiento y la visita de toma de decisiones compartidas ni para la LDCT cubiertas por Medicare.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p> Examen de detección para infecciones de transmisión sexual (ITS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos exámenes de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) como clamidia, gonorrea, sífilis y Hepatitis B. Estos exámenes de detección están cubiertos para mujeres embarazadas y para ciertas personas que están en alto riesgo de tener ITS cuando las pruebas son ordenadas por un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones individuales al año, de 20 a 30 minutos de duración, de asesoramiento conductual de alta intensidad para adultos sexualmente activos con alto riesgo de contraer ITS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son proporcionadas por un proveedor de atención primaria y tienen lugar en un entorno de atención primaria, como el consultorio de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo de pruebas de detección de ITS y por el asesoramiento para la prevención de ITS cubierto por Medicare.</p>
<p>Servicios para tratar enfermedades renales</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de educación sobre enfermedades renales, para enseñar los cuidados renales y ayudar a que los socios tomen decisiones informadas sobre su atención. Cuando son referidos por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios de educación sobre enfermedades renales de por vida para los miembros que padezcan enfermedad renal crónica en etapa IV. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3) • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si ingresa como paciente hospitalizado en un hospital para recibir atención especial) • Capacitación de autodiálisis (incluye capacitación para usted y cualquier persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar) • Equipos y suministros para diálisis en el hogar 	<p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de educación sobre enfermedades renales cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga un coseguro del 20% por los servicios de diálisis cubiertos por Medicare</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Ciertos servicios de asistencia domiciliaria (por ejemplo, si es necesario, visitas de asistentes capacitados en diálisis para controlar su diálisis domiciliaria, para ayudar en casos de emergencia así como para verificar su equipo de diálisis y suministro de agua) <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos conforme a los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de los medicamentos de la Parte B, consulte la sección "Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare".</p>	
<p>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)</p> <p>(Para obtener una definición de "atención en un centro de enfermería especializada", consulte el Capítulo 10 de este folleto. Cuidados en un Centro de Enfermería Especializada (SNF, por sus siglas en Inglés)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesaria) • Comidas, incluso dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Medicamentos administrados como parte de su Plan de atención (esto incluye sustancias que están presentes de forma natural en el cuerpo, tales como factores de coagulación de la sangre). • Sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesita. • Suministros médicos y quirúrgicos normalmente proporcionados por SNF • Pruebas de laboratorio que normalmente realizan los SNF • Radiografías y otros servicios de radiología prestados habitualmente por los SNF • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, normalmente proporcionados por los SNF • Servicios médicos/especializados 	<p>Para estadias en SNF cubiertos por Medicare:</p> <p>Días 1 - 20: copago de \$0 por día.</p> <p>Días 21 a 100: copago de \$167.50 por día.</p> <p>El plan cubre hasta 100 días por cada período de beneficios.</p> <p>Se requiere una estadía hospitalaria previa de tres días calificada por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>En la mayoría de los casos, recibirá la atención del SNF en centros pertenecientes a la red. Sin embargo, en ciertas circunstancias que se describen a continuación, es posible que pueda pagar los costos compartidos dentro de la red por la atención que reciba en un centro que no sea proveedor de la red, si el centro acepta nuestros montos de pago del Plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un centro para personas mayores o un complejo habitacional para jubilados de atención continua donde usted estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde atención en un centro de enfermería especializada) • Un SNF donde vive su cónyuge en el momento en que usted sale el hospital 	
<p> Terapia contra el tabaquismo (asesoramiento para dejar de fumar o usar tabaco)</p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos intentos de asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses como servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas personales.</p> <p><u>Si consume tabaco y ha sido diagnosticado con una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando medicamentos que puedan verse afectados por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para dejar de fumar. Cubrimos dos intentos de asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas personales.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos de los programas para dejar de fumar y consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>


Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Terapia de ejercicios supervisados (SET, por sus siglas en inglés)</p> <p>La terapia de ejercicios supervisada (SET, por sus siglas en inglés) está cubierta 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 para dicha enfermedad.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consiste en sesiones que duran 30-60 minutos, que comprenden un programa terapéutico de entrenamiento con ejercicios para la PAD en pacientes con claudicación • Se debe realizar en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorio o en el consultorio de un médico. • Debe estar a cargo de personal auxiliar calificado que cuente con capacitación en la terapia de ejercicios para PAD y que pueda garantizar que los beneficios superan los peligros • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico o enfermero practicante/especialista en enfermería clínica que debe estar capacitado en técnicas básicas y avanzadas de soporte vital. <p>Se puede brindar cobertura para 36 sesiones adicionales de SET, una vez cumplidas las 36 sesiones adicionales durante un período de 12 semanas, si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.</p>	<p>Usted paga un copago de \$0 por los servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<p>Servicios que se necesitan con urgencia</p> <p>Los servicios que se necesitan con urgencia se brindan para tratar una enfermedad, lesión o condición médica inesperada que no constituye una emergencia, pero que requiere de atención médica inmediata. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser suministrados por proveedores de la red o fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no puede acceder a ellos.</p> <p>El costo compartido para los servicios que se necesitan con urgencia prestados fuera de la red es el mismo que el de los servicios provistos dentro de la red.</p>	<p>Usted paga un copago de \$50 por cada visita de atención de urgencia cubierta por Medicare.</p> <p>El copago no se aplica es ingresado a un hospital en un plazo de 24 horas por la misma afección.</p> <p>Este beneficio sólo está disponible en los Estados Unidos</p>
<p> Atención de la vista</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre los exámenes oculares de rutina (refracciones oculares) para anteojos/lentes de contacto • Para las personas con alto riesgo de glaucoma, cubriremos un examen de detección de glaucoma cada año. Las personas con alto riesgo de glaucoma incluyen: personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos de 50 años o más y hispanoamericanos de 65 años o más • Para las personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética está cubierta una vez al año • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la inserción de un lente intraocular. (Si tiene 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). • Examen de rutina de la vista Limitado a 1 visita(s) cada año 	<p>Usted paga un copago de \$40 por cada servicio de examen de la vista cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga un copago de \$ 0 por el diagnóstico y tratamiento cubiertos por Medicare para enfermedades y afecciones de la vista, incluida una evaluación anual de glaucoma para personas en riesgo.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por un par de anteojos o lentes de contacto rígidos después de una cirugía de cataratas.</p> <p>Usted paga un copago de \$0 por hasta un examen de la vista de rutina cada año.</p>

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios cubiertos para usted	Lo que debe pagar cuando recibe estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Lentes y accesorios de rutina adicionales <ul style="list-style-type: none"> ○ Hasta \$125 de crédito combinado por año para todos los lentes y accesorios adicionales. ○ Limitado a 12 pares de lentes de contacto cada año. ○ Limitado a 1 par(es) de anteojos (lentes y marcos) cada año. 	
<p> Visita preventiva "Bienvenido a Medicare"</p> <p>El plan cubre la visita preventiva por única vez de "Bienvenido a Medicare". La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesite (incluye ciertos exámenes de detección y vacunas) y referencias a atención adicional, si fuera necesario.</p> <p>Importante: cubrimos la visita preventiva de "Bienvenido a Medicare" solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite su cita, informe al consultorio de su médico que desea programar su visita preventiva "Bienvenido a Medicare".</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva de "Bienvenido a Medicare".</p>

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?**Sección 3.1 Servicios que hacemos *no* cubrimos (exclusiones)**

Esta sección le brinda información sobre qué servicios están "excluidos" de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no están cubiertos por este plan. Si un servicio está "excluido", significa que este plan no lo cubre.

La Tabla a continuación enumera servicios y artículos que no están cubiertos bajo ninguna circunstancia o están cubiertos solo bajo circunstancias específicas.

Si usted adquiere servicios que están excluidos (que no están cubiertos), deberá pagar por ellos. No pagaremos los servicios médicos excluidos enumerados en el cuadro que aparece abajo, excepto en las circunstancias específicas establecidas. La única excepción: pagaremos si al presentarse una apelación se determina que un servicio que figura en el cuadro a continuación es un servicio médico que debimos haber pagado o cubierto debido a una circunstancia específica. (Para obtener información sobre la forma de apelar una decisión que hemos tomado referida a la no cobertura de un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del capítulo 7 en el presente folleto).

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Todas las exclusiones o limitaciones de los servicios se describen en el Cuadro de beneficios médicos o en el cuadro a continuación.

Incluso si recibe los servicios excluidos en una instalación de emergencia, los servicios excluidos no están cubiertos y nuestro plan pagará por ellos.

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos únicamente en condiciones específicas
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, de acuerdo con los estándares de Medicare Original	✓	
<p>Procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales, equipos y medicamentos.</p> <p>Los procedimientos y artículos experimentales son aquellos que nuestro plan y Medicare Original establecen que no son aceptados en forma general por la comunidad médica.</p>		<p>✓</p> <p>Pueden estar cubiertos por Medicare Original en virtud de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan.</p> <p>(Consulte el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).</p>
Habitación privada en un hospital.		<p>✓</p> <p>Cubierto solo cuando sea médicamente necesario.</p>
Artículos personales en su habitación de un hospital o en un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.	✓	
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.	✓	
*El cuidado asistencial es la atención proporcionada en un centro para personas mayores, centro de cuidados paliativos u otro centro cuando no necesita atención médica especializada o atención de enfermería especializada.	✓	

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos únicamente en condiciones específicas
Los servicios de ama de casa incluyen la asistencia básica en el hogar, con las tareas domésticas o la preparación de comidas ligeras.	✓	
Honorarios cobrados por el cuidado de sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.	✓	
Cirugía o procedimientos estéticos		✓ Cubiertos en casos de una lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de una malformación de un miembro del cuerpo. Cobertura de todas las etapas de la reconstrucción mamaria después de una mastectomía, inclusive para la mama no afectada para producir un aspecto simétrico.
Cuidado dental que no es de rutina.		✓ La atención odontológica requerida para tratar enfermedades o lesiones puede estar cubierta como atención para pacientes hospitalizados o ambulatorios.
Atención quiropráctica de rutina		✓ Se cubre la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación.
Atención podológica de rutina		✓ Se brinda cobertura limitada de acuerdo con las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).
Comidas a domicilio	✓	

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos únicamente en condiciones específicas
Zapatos ortopédicos		✓ Si los zapatos son parte de un aparato ortopédico para las piernas y están incluidos en el costo del aparato ortopédico, o si los zapatos son para una persona con pie diabético.
Dispositivos de apoyo para los pies.		✓ Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con pie diabético.
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otras ayudas para vista deficiente.	✓	
Reversión de procedimientos de esterilización y/o suministros de anticonceptivos sin receta.	✓	
Acupuntura	✓	
Servicios de naturopatía (utiliza tratamientos naturales o alternativos).	✓	

*El cuidado asistencial es la atención personal que no requiere el servicio continuo del personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, la ayuda con las actividades de la vida diaria, como bañarse o vestirse.

Exclusiones adicionales:

- Servicios prestados a veteranos en instalaciones de Asuntos de Veteranos (VA). Sin embargo, cuando se reciben servicios de emergencia en un hospital de VA y el costo compartido de VA es mayor que el costo compartido de nuestro plan, reembolsaremos a los veteranos la diferencia. Los miembros siguen siendo responsables por los montos de costos compartidos.
- La cobertura de medicamentos se limita a los medicamentos recetados u ordenados por un proveedor y utilizados por el suscriptor mientras está en el hospital. Los medicamentos para llevar a la casa no están cubiertos, excepto en la medida en que estén cubiertos por Medicare, como los medicamentos contra las náuseas después de la quimioterapia.
- Exámenes e informes físicos para cualquier propósito que no sea la atención médica necesaria, como para utilizar en su empleo, para licencias, seguros, escuela o viajes.

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- Servicios por los cuales estaría disponible el reembolso para un suscriptor para el cuidado de una lesión o enfermedad ocupacional en circunstancias cubiertas por la ley de responsabilidad de cualquier empleador.
- Pruebas psicológicas u otras pruebas que no son médicamente necesarias para fines educativos o de desarrollo.
- Salvo que la ley exija lo contrario, Scott and White Health Plan no pagará a ningún proveedor ni reembolsará al suscriptor por ningún servicio cubierto por el cual el suscriptor no tendría obligación de pagar en ausencia de cobertura bajo este acuerdo.
- Tratamiento de lesiones o enfermedades como resultado de la guerra.
- Los servicios descritos anteriormente que no están cubiertos permanecerán sin cobertura, incluso si se reciben en un centro de emergencia.
- Ayudas artificiales, aparatos correctivos y suministros médicos, como baterías, condones, apósitos, jeringas, dentaduras postizas, audífonos, anteojos y lentes correctivos (a menos que se especifique en el Capítulo 4).
- Costo/cargos asociados con la finalización y/o copia de formularios médicos u otros formularios relacionados.

Seguro dental: exclusiones

- 1) Servicios que no son necesarios desde el punto de vista dental, aquellos que no cumplen con los estándares de atención generalmente aceptados para el tratamiento de la afección dental particular, o que MetLife considera de naturaleza experimental.
- 2) Servicios por los cuales una persona cubierta no estaría obligada a pagar en ausencia de un seguro dental.
- 3) Servicios o suministros recibidos por una persona cubierta antes de que comience el seguro para esa persona.
- 4) Servicios que no son prestados ni prescritos por un dentista, excepto aquellos servicios proporcionados por un higienista dental con licencia, los cuales son supervisados y facturados por un dentista y que son para la eliminación del sarro o pulir los dientes o el tratamiento con flúor.
- 5) Servicios que son principalmente cosméticos a menos que sean necesarios para el tratamiento o la corrección de un defecto congénito de un recién nacido.
- 6) Servicios o aparatos que restauran o alteran la dimensión vertical (oclusión).

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- 7) Restauración de la estructura dental dañada por desgaste, abrasión o erosión a menos que sea causada por una enfermedad.
- 8) Restauraciones o aparatos utilizados con el propósito de crear un férula periodontal.
- 9) Asesoramiento o instrucción sobre la higiene bucal, control de placa, nutrición y tabaco.
- 10) Suministros o dispositivos personales, incluidos, entre otros: irrigador bucal dental, cepillos de dientes o hilo dental.
- 11) Instalación inicial de una dentadura postiza para reemplazar uno o más dientes que faltaban antes de que dicha persona estuviera asegurada por un seguro dental, a excepción de los dientes naturales que faltan congénitamente.
- 12) Decoración o inscripción de cualquier diente, dispositivo, aparato, corona u otro trabajo dental.
- 13) Citas a las que no asistió.
- 14) Servicios cubiertos por cualquier ley de compensación laboral o enfermedad laboral.
- 15) Servicios cubiertos por cualquier ley de responsabilidad del empleador.
- 16) Servicios por los cuales el empleador de la persona que recibe dichos servicios no está obligado a pagar.
- 17) Servicios recibidos en una instalación mantenida por el titular de la póliza, el sindicato, la asociación de beneficio mutuo o el hospital de VA.
- 18) Servicios cubiertos bajo otra cobertura provista por el titular de la póliza.
- 19) Restauraciones temporales o provisionales.
- 20) Aparatos temporales o provisionales.
- 21) Medicamentos con receta médica.
- 22) Servicios para los cuales la documentación presentada indica un mal pronóstico.
- 23) Los servicios, en la medida en que tales servicios, o beneficios para tales servicios, estén disponibles bajo un plan del gobierno. Esta exclusión se aplicará independientemente de si la persona que recibe los servicios está inscrita o no en el plan del gobierno. MetLife no excluirá el pago de beneficios por dichos servicios si el plan del gobierno requiere que el seguro dental bajo la póliza grupal pague primero.

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- 24) Los siguientes procedimientos cuando el dentista le cobra por separado: completar el formulario de reclamo, control de infecciones como guantes, máscaras y esterilización de suministros o anestesia local, sedación consciente no intravenosa o analgesia como el óxido nítrico.
- 25) Servicios dentales derivados de lesiones accidentales en los dientes y estructuras de soporte, excepto por lesiones en los dientes por masticar y morder alimentos.
- 26) Pruebas de susceptibilidad a caries.
- 27) Accesorios de precisión asociados con prótesis fijas y removibles.
- 28) Ajuste de una dentadura postiza realizada dentro de los 6 meses posteriores a la instalación por el mismo dentista que la instaló.
- 29) Dispositivos o aparatos protésicos duplicados.
- 30) Reemplazo de un aparato perdido o robado, restauración de yeso o dentadura postiza.
- 31) Imágenes fotográficas intra y extraorales.
- 32) Aparatos fijos y extraíbles para la corrección de hábitos nocivos.
- 33) Aparatos o tratamientos para el bruxismo (rechinar los dientes), incluidos, entre otros, protectores oclusales y protectores nocturnos.
- 34) Implantología, incluidas las reparaciones.
- 35) Tratamiento del trastorno de la articulación temporomandibular. Esta exclusión no se aplica a los residentes de Minnesota.
- 36) Servicios o aparatos de ortodoncia.
- 37) Reparación o reemplazo de un aparato de ortodoncia.
- 38) Tratamientos con flúor.
- 39) Laboratorios y otras pruebas.
- 40) Aplicación de material sellador.
- 41) Mantenedores de espacio.
- 42) Tapa de pulpa dental.
- 43) Mantenimiento periodontal.

Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué debe pagar)

- 44) Tratamiento paliativo de emergencia.
- 45) Restauraciones del molde, incluidas las incrustaciones de inlay/onlay, coronas.
- 46) Coronas prefabricadas.
- 47) Implante con prótesis.
- 48) Reparaciones.
- 49) Reconstrucciones.
- 50) Acumulaciones de coronas (procedimientos de perno y muñón).
- 51) Conducto radicular.
- 52) Pulpotomía
- 53) Terapia pulpar.
- 54) Apexificación y recalcificación.
- 55) Cirugía periodontal.
- 56) Servicios periodontales no quirúrgicos que incluyen el raspado y alisado de la raíz.
- 57) Instalación inicial o reemplazo de una dentadura postiza fija y permanente.
- 58) Cirugía oral, excepto como se especifica en otra parte como un servicio cubierto.
- 59) Anestesia general/sedación intravenosa.
- 60) Consultas.
- 61) Servicios generales.
- 62) Ajustes oclusales.
- 63) Empastes sedativos.

CAPÍTULO 5

*Cómo solicitarnos el pago de la parte
que nos corresponde de una factura
que ha recibido por servicios
médicos o medicamentos cubiertos*

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1	Situaciones en las que puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos	93
Sección 1.1	Si paga el costo de la parte que nos corresponde por sus servicios, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago.....	93
SECCIÓN 2	Cómo puede solicitarnos el reembolso o pago de una factura que recibió	95
Sección 2.1	Cómo y a dónde debe enviarnos su solicitud de pago.....	95
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y la aceptaremos o rechazaremos	95
Sección 3.1	Verificaremos para determinar si debemos cubrir el servicio y el monto que adeudamos	95
Sección 3.2	Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica, usted puede presentar una apelación.....	96

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos

Sección 1.1 Si paga el costo de la parte que nos corresponde por sus servicios, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago

A veces, cuando recibe atención médica, es posible que deba pagar el costo total de inmediato. En otras oportunidades, es posible que se dé cuenta de que ha pagado más de lo que esperaba de acuerdo con las reglas de cobertura del plan. En cualquier caso, puede solicitarle a nuestro plan que le reembolse (a menudo, el reembolso se denomina “reembolso”). Usted tiene derecho a que nuestro plan le reembolse el dinero cuando haya pagado más de su parte del costo por los servicios médicos que están cubiertos por nuestro plan.

También es probable que, a veces, reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que ha recibido. En muchos casos, usted debe enviarnos la factura en lugar de pagarla. Examinaremos la factura para determinar si los servicios deben estar cubiertos. Si decidimos que deben cubrirse, le pagaremos al proveedor directamente.

A continuación, presentamos ejemplos de situaciones en las que puede solicitar a nuestro plan un reembolso o el pago de una factura que haya recibido:

1) Cuando ha recibido atención médica de emergencia o atención urgentemente necesaria de un proveedor que no está en la red de nuestro plan

Puede recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor, ya sea que el proveedor sea o no parte de nuestra red. Cuando recibe servicios de emergencia o que se necesitan con urgencia de un proveedor que no es parte de nuestra red, usted solo es responsable de pagar su parte del costo, pero no el costo total. Debe pedirle al proveedor que envíe la factura al plan nuestra parte del costo.

- Si usted paga el monto total al momento de recibir la atención, debe solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- A veces, puede recibir una factura del proveedor en la que se le solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos esta factura, junto con la documentación de cualquier pago que ya haya realizado.
 - Si se le debe algo al proveedor, le pagaremos directamente al proveedor.
 - Si ya ha pagado más de su parte del costo del servicio, determinaremos cuánto debe y le reembolsaremos nuestra parte del costo.

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

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

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

- Solo tiene que pagar su monto de costo compartido cuando obtenga servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores añadan cargos adicionales por separado, lo que llamamos "facturación del saldo". Esta protección (que consiste en que nunca deberá pagar más de su monto de los costos compartidos del plan) se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que cobra por un servicio, e incluso si existe una disputa y no le pagamos ciertos cargos al proveedor. Para obtener más información sobre la "facturación del saldo", consulte el Capítulo 4, Sección 1.3.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red que considere que es más de lo que debería pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero a su criterio ha pagado demasiado, envíenos la factura junto a la documentación de todos los pagos realizados y solicite que le reembolsemos la diferencia entre el monto que pagó y el monto que debe según el plan.

3) Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Retroactiva significa que el primer día de su inscripción ya pasó. La fecha de inscripción incluso puede haber ocurrido el año pasado.)

Si usted se inscribió en nuestro plan retroactivamente y pagó costos de desembolso por cualquiera de sus servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Deberá enviarnos la documentación para que administremos el reembolso.

Llame al Servicio al cliente para obtener información adicional sobre cómo solicitarnos un reembolso y los plazos para presentar su solicitud. (Los números de teléfono del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto).

Si hay circunstancias en las que deba pagar el costo total de los servicios cubiertos en el momento en que se prestan los servicios, como si busca los servicios de un proveedor o centro que no factura a Medicare, deberá obtener una declaración detallada de los servicios prestados y presentárnosla con una prueba de su pago para solicitar un reembolso bajo sus beneficios de SeniorCare Advantage Select (HMO).

Todos los ejemplos anteriores son tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 7 de este folleto (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) contiene información sobre cómo presentar una apelación.

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

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

Sección 2.1 Cómo y a dónde debe enviarnos su solicitud de pago

Envíenos su solicitud de pago, junto con su factura y documentación de cualquier pago que haya realizado. Le recomendamos hacer una copia de su factura y recibos para sus expedientes.

Para asegurarse de que nos brinde toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamo para realizar su solicitud de pago.

- No tiene que usar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información más rápido.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (advantage.swhp.org) o llame al Servicio al cliente y solicite el formulario. (Los números de teléfono del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto).

Envíenos su solicitud de pago junto con todas las facturas o recibos la siguiente dirección:

Para inquietudes médicas:
Scott and White Health Plan
MS-A4-126
1206 West Campus Drive
Temple, Texas 76502

Debe enviarnos su reclamo dentro de los 12 meses desde la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). Si no sabe el monto que debería haber pagado, o si recibe facturas y no sabe qué hacer con ellas, podemos ayudarle. También puede llamarnos si desea brindarnos más información acerca de una solicitud de pago que ya nos ha enviado.

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y la aceptaremos o rechazaremos

Sección 3.1 Verificaremos para determinar si debemos cubrir el servicio y el monto que adeudamos

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

Capítulo 5. Cómo solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos

- Si decidimos que la atención médica está cubierta y usted ha cumplido con todas las reglas para obtener la atención, pagaremos nuestra parte del costo. Si ya ha pagado por el servicio, le enviaremos por correo su reembolso de nuestra parte del costo. Si aún no ha pagado el servicio, le enviaremos el pago por correo directamente al proveedor. (El Capítulo 3 explica las reglas que debe seguir para obtener sus servicios médicos cubiertos).
- Si decidimos que la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* cumplió con todas las reglas, no pagaremos nuestra parte del costo. En cambio, le enviaremos una carta que explique los motivos por los que no enviamos el pago que ha solicitado y sus derechos para apelar esa decisión.

Sección 3.2	Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica, usted puede presentar una apelación
--------------------	---

Si cree que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos solicita que cambiemos la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 7 de este folleto (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*). El proceso de apelaciones es un proceso formal que consta de procedimientos detallados y plazos importantes. Si no tiene experiencia en la presentación de una apelación, le será útil comenzar por el Capítulo 7, Sección 4. La Sección 4 es una introducción que explica el proceso de las decisiones de cobertura y las apelaciones, e incluye definiciones de términos tales como “apelación”. Luego de leer la sección 4, puede consultar la sección 5.3 para aprender cómo hacer una apelación para recibir un reembolso por el servicio médico.

CAPÍTULO 6

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan.....	99
Sección 1.1	Debemos proporcionar información de una manera que sea conveniente para usted (en otros idiomas además del inglés, en letra grande, etc.).....	99
Sección 1.2	Debemos garantizarle que reciba un acceso oportuno a sus servicios cubiertos	100
Sección 1.3	Debemos proteger la privacidad de su información médica personal.....	100
Sección 1.4	Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos.....	101
Sección 1.5	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención	103
Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado.....	104
Sección 1.7	¿Qué puede hacer si considera que lo hemos tratado de forma injusta o no hemos respetado sus derechos?	105
Sección 1.8	Cómo obtener más información sobre sus derechos	105
SECCIÓN 2	Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan	106
Sección 2.1	¿Cuáles son sus responsabilidades?	106

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan.

Sección 1.1 Debemos proporcionar información de una manera que sea conveniente para usted (en otros idiomas además del inglés, en letra grande, etc.)

To get information from us in a way that works for you, please call Customer Service (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).

Our plan has people and free interpreter services available to answer questions from disabled and non-English speaking members. También podemos brindarle la información en letra grande sin costo si lo necesita. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Customer Service (phone numbers are printed on the back cover of this booklet) or contact the Scott and White Health Plan Compliance Officer.

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with Scott and White Health Plan. You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights. Contact information is included in this Evidence of Coverage or with this mailing, or you may contact Scott and White Health Plan Customer Service for additional information.

Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono están impresos en la portada posterior de este folleto).

Nuestro plan cuenta con personas y servicios de interpretación disponibles para responder a las preguntas de los miembros con discapacidades y que no hablan inglés. También podemos proporcionarle información en otros idiomas o en tamaño de letra grande sin costo alguno, si lo necesita. Debemos proporcionarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono están impresos en la portada posterior de este folleto) o comuníquese con la Scott and White Health Plan Oficial de Cumplimiento.

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llámenos para presentar un reclamo ante Scott and White Health Plan. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles. En esta Evidencia de cobertura o en este correo se incluye la información de contacto. También puede comunicarse con el Servicio al cliente de Scott and White Health Plan para obtener información adicional.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Để nhận được thông tin phù hợp với quý vị, vui lòng gọi đến Dịch vụ Khách hàng (các số điện thoại được in ở bìa sau của cuốn sổ tay này).

Chương trình của chúng tôi có nhân viên và dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí luôn sẵn sàng để trả lời các câu hỏi từ các hội viên không nói được tiếng Anh và khuyết tật. Nếu quý vị có nhu cầu, chúng tôi cũng có thể cung cấp miễn phí thông tin bằng các ngôn ngữ khác, hoặc bản in lớn. Chúng tôi phải cung cấp cho quý vị thông tin về các quyền lợi của chương trình dưới dạng phù hợp và có thể tiếp cận được đối với quý vị. Để nhận được thông tin phù hợp với quý vị, vui lòng gọi đến Dịch vụ Khách hàng (các số điện thoại được in ở bìa sau của cuốn sổ tay này) hoặc liên hệ với Scott and White Health Plan Viên Chức.

Nếu quý vị gặp vấn đề gì trong việc nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi dưới dạng phù hợp và có thể tiếp cận được đối với quý vị, vui lòng gọi để khiếu nại với chương trình Scott and White Health Plan. Quý vị có thể khiếu nại với Medicare bằng cách gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) hoặc khiếu nại trực tiếp với Văn Phòng Quyền Công Dân. Thông tin liên lạc có trong Chứng từ Bảo hiểm này hoặc kèm theo thư này, hoặc quý vị có thể liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của chương trình Scott and White Health Plan để biết thêm thông tin.

Sección 1.2 Debemos garantizarle que reciba un acceso oportuno a sus servicios cubiertos

Como miembro de nuestro plan, tiene derecho a elegir un proveedor en la red del plan para proporcionar y organizar sus servicios cubiertos (el Capítulo 3 explica más sobre esto). Llame al Servicio al cliente para saber qué médicos aceptan pacientes nuevos (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). También tiene derecho a acudir a un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin una derivación.

Como miembro del plan, tiene derecho a programar citas y servicios cubiertos con sus proveedores en la red del plan *dentro de un tiempo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de los especialistas cuando necesite dicha atención.

Si cree que no está recibiendo atención médica dentro de un plazo de tiempo razonable, el Capítulo 7, Sección 9 de este folleto le indica qué puede hacer. (Si se ha rechazado la cobertura para la atención médica que recibe y no está de acuerdo con nuestra decisión, en la Sección 7 del Capítulo 4 se explica lo que puede hacer).

Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos e información médica personal. Protegemos su información médica personal según lo exigen estas leyes.

- Su "información personal médica" incluye la información personal que nos entregó cuando se inscribió en este plan, así como sus expedientes médicos y otra información médica y de salud.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos relacionados con la obtención de información y con el control de la manera en la que se usa su información médica. Le brindamos un aviso por escrito, denominado "Aviso de Prácticas de Privacidad", que le informa sobre estos derechos y le explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que las personas no autorizadas no puedan ver ni cambiar su historial médico.
- En la mayoría de las situaciones, si brindamos su información médica a cualquier persona que no le brinda atención o que pague por ella, *primero debemos obtener su permiso por escrito*. Usted o alguien a quien le haya otorgado poder legal para tomar decisiones por usted puede otorgar el permiso por escrito.
- Existen ciertas excepciones que no requieren que obtengamos primero su permiso por escrito. Estas excepciones las permite o exige la ley.
 - Por ejemplo, estamos obligados a divulgar información médica a agencias gubernamentales que controlan la calidad de la atención.
 - Debido a que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, debemos proporcionarle a Medicare su información médica. Si Medicare da a conocer su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y reglamentaciones federales.

Puede ver la información en sus registros y saber cómo se ha compartido con otros.

Tiene derecho a ver sus registros médicos que se conservan en el plan y a obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer las copias. También tiene derecho a solicitarnos que agreguemos o corrijamos sus expedientes médicos. Si nos solicita que lo hagamos, analizaremos la situación con su proveedor de atención de salud para decidir si se deben hacer los cambios.

Usted tiene derecho a conocer de qué manera se ha compartido su información médica con otras personas por cualquier motivo que no sea de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información personal médica, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

Sección 1.4	Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos
--------------------	---

Como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO), tiene derecho a obtener varios tipos de información de nosotros. (Como se explicó anteriormente en la Sección 1.1, usted tiene derecho a que le proporcionemos información de una manera que sea conveniente para usted. Esto

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

incluye obtener la información en otros idiomas además del inglés y en letra grande u otros formatos alternativos).

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan. También incluye información sobre la cantidad de apelaciones presentadas por los miembros y las calificaciones de desempeño del plan, incluidas las calificaciones de los miembros del Plan y su posición respecto a otros planes de salud de Medicare.
- **Información sobre nuestros proveedores de la red.**
 - Por ejemplo, usted tiene derecho a obtener de nosotros información sobre las calificaciones de los proveedores de nuestra red y cómo les pagamos.
 - Para obtener una lista de los proveedores de la red del plan, consulte el *Directorio de proveedores*.
 - Para obtener información más detallada sobre nuestros proveedores, puede llamar a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) o visitar nuestro sitio web en advantage.swhp.org.
- **Información sobre su cobertura y las reglas que debe seguir al usarla.**
 - En los Capítulos 3 y 4 de este folleto, explicamos qué servicios médicos están cubiertos para usted, todas las restricciones que se aplican a ella y qué reglas deben seguir para obtener los servicios médicos cubiertos.
 - Si tiene preguntas sobre las reglas o restricciones, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.**
 - Si un servicio médico no está cubierto para usted, o si su cobertura tiene algún tipo de restricción, puede pedirnos una explicación por escrito. Tiene derecho a esta explicación incluso si recibió el servicio médico de un proveedor fuera de la red.
 - Si usted no está satisfecho o si está en desacuerdo con una decisión que tomamos sobre qué atención médica está cubierta para usted, tiene derecho a pedirnos que cambiemos la decisión. Puede solicitarnos que cambiemos la decisión presentando una apelación. Para obtener detalles sobre qué hacer si algo no está cubierto como considera que debería estarlo, consulte el Capítulo 7 de este folleto. Le proporciona los detalles sobre cómo presentar una apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (El Capítulo 7 también explica cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera y otras inquietudes).
 - Si desea pedirle a nuestro plan que pague la parte correspondiente de una factura que recibió por concepto de atención médica, consulte el Capítulo 5 de este folleto.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

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

Usted tiene derecho a obtener información completa de parte de sus médicos y otros proveedores de atención médica acuda por atención médica. Sus proveedores deben explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento. *de una manera que usted pueda comprender.*

Usted también tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con sus médicos sobre qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos incluyen lo siguiente:

- **Conocer todas sus opciones.** Esto significa que tiene derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, sin importar su costo o si están cubiertas por nuestro plan.
- **Conocer los riesgos.** Usted tiene el derecho a que se le informe sobre los riesgos involucrados en su atención médica. Se le debe informar de antemano si cualquier tratamiento o atención médica propuesta es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir "no".** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. Por supuesto, si rechaza el tratamiento, usted acepta toda la responsabilidad de lo que le suceda a su cuerpo como resultado de eso.
- **Para recibir una explicación si se le niega la cobertura de la atención.** Tiene derecho a recibir una explicación de nuestra parte si un proveedor le deniega la atención que usted considera que debería recibir. Para recibir esta explicación, deberá solicitarnos una decisión de cobertura. El Capítulo 7 de este folleto le indica cómo solicitar una decisión de cobertura al plan.

Tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que se debe hacer si no puede tomar las decisiones médicas por sí mismo

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

- Completar un formulario escrito para concederle **a alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas en su nombre** si algún día pierde la capacidad para tomar decisiones por sí mismo.
- **Darle instrucciones escritas a sus médicos** sobre cómo desea que ellos manejen su atención médica si usted pierde la capacidad para tomar decisiones por sí mismo.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Los documentos legales que puede utilizar para dar instrucciones por adelantado en estas situaciones se denominan "**Instrucciones anticipadas**". Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y diferentes nombres para ellas. Los documentos denominados "**Testamento en vida**" y "**poder legal para la atención de salud**" son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea utilizar una "instrucción anticipada" para dar sus instrucciones, debe hacer lo siguiente:

- **Obtener el formulario.** Si desea tener una directiva anticipada, puede obtener un formulario de su abogado, de un trabajador social o de algunas tiendas de suministros de oficina. En ocasiones, puede obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que brindan información a las personas sobre Medicare. También puede comunicarse con el Servicio al cliente para solicitar los formularios (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente de dónde obtenga este formulario, tenga en cuenta que es un documento legal. Debe considerar que un abogado lo ayude a prepararlo.
- **Entregar copias a las personas apropiadas.** Debe entregar una copia del formulario a su médico y a la persona que designe en el formulario para tomar decisiones en caso de que usted no pueda hacerlo. Es red que desee dar copias a amigos cercanos o familiares también. Asegúrese de guardar una copia en casa.

Si sabe de antemano que va a ser hospitalizado y ha firmado una instrucción anticipada, **lleve una copia al hospital.**

- Si lo admiten en el hospital, le preguntarán si ha firmado un formulario de instrucción anticipada y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de instrucción anticipada, el hospital tiene formularios disponibles, y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es su decisión si desea completar una instrucción anticipada (incluso si desea firmar uno si está en el hospital). Por ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo por el hecho de que haya firmado, o no, una instrucción anticipada.

¿Qué sucede si no se implementan sus instrucciones?

Si usted ha firmado una instrucción anticipada y considera que un médico u hospital no cumplieron las instrucciones que contiene, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas.

Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones que hemos tomado
--------------------	---

Si tiene algún problema o inquietud sobre sus servicios o atención cubiertos, el Capítulo 7 de este folleto le indica qué puede hacer. Brinda detalles sobre cómo resolver todo tipo de

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

problemas y quejas. Lo que debe hacer para dar seguimiento a un problema o inquietud depende de la situación. Es posible que deba pedirle a nuestro plan tomar una decisión de cobertura para usted, presentar ante nosotros una apelación para cambiar una decisión de cobertura o presentar un reclamo. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación, o presentar una queja, **estamos obligados a tratarlo con imparcialidad.**

Tiene derecho a obtener un resumen de la información sobre las apelaciones y las quejas que otros miembros hayan presentado contra nuestro plan en el pasado. Para obtener esta información, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

Sección 1.7	¿Qué puede hacer si considera que lo hemos tratado de forma injusta o no hemos respetado sus derechos?
--------------------	---

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

Si cree que ha recibido un trato injusto o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697, o llame a su oficina local de Derechos civiles.

¿Es por algún otro motivo?

Si cree que ha sido tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para resolver su problema:

- **Llame al Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- Usted puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP, por sus siglas en inglés)**. Para obtener detalles sobre esta organización y cómo contactarla, consulte el Capítulo 2, Sección 3.
- O, **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 1.8	Cómo obtener más información sobre sus derechos
--------------------	--

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

- **Llame al Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- Usted puede **llamar a SHIP**. Para obtener detalles sobre esta organización y cómo contactarla, consulte el Capítulo 2, Sección 3.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Comuníquese con **Medicare**.
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación "Derechos y protecciones de Medicare". (La publicación está disponible en: <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf>);
 - O puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan

Sección 2.1 ¿Cuáles son sus responsabilidades?
--

A continuación, se enumera lo que usted debe hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). Estamos aquí para ayudarle.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y con las reglas que debe cumplir para obtenerlos** Use este folleto de Evidencia de cobertura para conocer qué está cubierto y las reglas que debe seguir para obtener sus servicios cubiertos.
 - Los capítulos 3 y 4 brindan detalles sobre sus servicios médicos, incluyendo lo que está cubierto, lo que no está cubierto, las reglas que se deben seguir y lo que usted paga.
- **Si tiene cualquier otra cobertura de seguro médico además de nuestro plan, o una cobertura por separado para medicamentos recetados, debe informarnos.** Llame al Servicio al cliente para informarnos (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
 - Se nos exige cumplir con las reglas establecidas por Medicare para asegurarnos de que usted utiliza toda su cobertura combinada cuando obtiene los servicios cubiertos de nuestro plan. A esto se le denomina "**coordinación de beneficios**" porque implica coordinar los beneficios de salud que obtiene de nuestro plan con cualquier otro beneficio disponible para usted. Lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. (Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte el Capítulo 1, Sección 7).
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención de salud que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía del plan siempre que reciba atención médica.
- **Colabore con sus médicos y los demás proveedores al proporcionarles información, hacer preguntas y seguir el tratamiento propuesto.**
 - Para ayudar a sus médicos y otros proveedores de salud a brindarle la mejor atención, aprenda todo lo que pueda sobre sus problemas de salud y bríndeles la

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

información que necesitan sobre usted y su salud. Siga los planes de tratamiento y las instrucciones que usted y sus médicos acuerden.

- Asegúrese de que sus 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. Sus médicos y otros proveedores de atención de salud deben explicarle las cosas de una manera que usted pueda comprender. Si hace una pregunta y no comprende la respuesta que recibe, pregunte nuevamente.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otros consultorios.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de realizar estos pagos:
 - Para ser elegible para nuestro plan, debe tener Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan deben pagar una prima por la Parte A de Medicare. de Medicare y la mayoría de los miembros del plan deben pagar una prima por la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Para algunos de sus servicios médicos cubiertos por el plan, debe pagar su parte del costo cuando recibe el servicio. Esto será un copago (un monto fijo) o un coseguro (un porcentaje del costo total). El Capítulo 4 le explica lo que debe pagar por sus servicios médicos.
 - Si recibe servicios médicos que no están cubiertos por nuestro plan u otro seguro que pueda tener, debe pagar el costo total.
 - Si no está de acuerdo con nuestra decisión de negar la cobertura de un servicio, puede presentar una apelación. Consulte el Capítulo 7 de este folleto para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
- **Infórmenos si se muda.** Si va a mudarse, es importante que nos lo comunique de inmediato. Llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
 - **Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.** (El Capítulo 1 le indica sobre nuestra área de servicio). Podemos ayudarlo a averiguar si se va a mudar fuera de nuestra área de servicio. Si se muda fuera de nuestra área de servicio, tendrá un Período de inscripción especial en el que podrá inscribirse en cualquier plan de Medicare disponible en su nueva área. Podemos informarle si tenemos un plan en su nueva área.
 - **Si se muda dentro de nuestra área de servicio, necesitamos estar al tanto** para que podamos mantener actualizado su registro de membresía y saber cómo contactarlo.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Si se muda, también es importante que informe al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios). Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto para estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Llame al Servicio al cliente para obtener ayuda si tiene preguntas o inquietudes.** También aceptamos con agrado cualquier sugerencia que pueda tener para mejorar nuestro plan.
 - Los números de teléfono y el horario de atención del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto.
 - Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, incluida nuestra dirección postal, consulte el Capítulo 2.

CAPÍTULO 7

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

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

ANTECEDENTES.....	112
SECCIÓN 1 Introducción.....	112
Sección 1.1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud	112
Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?	112
SECCIÓN 2 Usted puede obtener ayuda de las organizaciones gubernamentales que no están relacionadas con nosotros.	113
Sección 2.1 Dónde obtener más información y asistencia personalizada.....	113
SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para abordar su problema?	114
Sección 3.1 ¿Debe utilizar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas?	114
DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES	115
SECCIÓN 4 Guía para conocer los aspectos básicos de las decisiones de cobertura y apelaciones	115
Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: consideraciones generales	115
Sección 4.2 Cómo obtener ayuda al solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	116
Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo le brinda los detalles de <u>su</u> situación?	117
SECCIÓN 5 Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	117
Sección 5.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para la atención médica o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su atención.....	117
Sección 5.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar que nuestro plan autorice o brinde la cobertura de atención médica que desea).....	119
Sección 5.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura de atención médica tomada por nuestro plan)	123
Sección 5.4 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 2	127
Sección 5.5 ¿Qué sucede si nos solicita que le paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por atención médica?	129

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

SECCIÓN 6	Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia hospitalaria como paciente hospitalizado más prolongada si, a su criterio, el médico le otorga el alta demasiado pronto.....	130
Sección 6.1	Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sobre sus derechos	131
Sección 6.2	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de alta del hospital	132
Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital	135
Sección 6.4	¿Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su Apelación de Nivel 1?	137
SECCIÓN 7	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finaliza demasiado pronto.	140
Sección 7.1	<i>Esta sección trata <u>únicamente</u> de tres servicios: Atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y servicios de un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés).....</i>	140
Sección 7.2	Le informaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura.....	141
Sección 7.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo	141
Sección 7.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo	144
Sección 7.5	¿Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su apelación de Nivel 1?	145
SECCIÓN 8	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá.....	148
Sección 8.1	Niveles de apelación 3, 4 y 5 para apelaciones de servicios médicos.....	148
PRESENTACIÓN DE QUEJAS		150
SECCIÓN 9	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes	150
Sección 9.1	¿Qué tipos de problemas maneja el proceso de presentación de quejas?....	150
Sección 9.2	El nombre completo para "presentar una queja" es "presentar un reclamo" 152	152
Sección 9.3	Paso a paso: Cómo presentar una queja	153
Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad	154
Sección 9.5	También puede presentar su queja ante Medicare.....	154

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****ANTECEDENTES.****SECCIÓN 1 Introducción****Sección 1.1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud**

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

- Para algunos tipos de problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe usar el **proceso de presentación de quejas**.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Para garantizar la imparcialidad y el manejo rápido de sus problemas, cada proceso tiene un conjunto de reglas, procedimientos y plazos que nosotros y usted debemos seguir.

¿Qué proceso debe utilizar? Eso depende del tipo de problema que tenga. La guía en la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso correcto que debe usar.

Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?

Existen términos legales técnicos para algunas de las reglas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos no son familiares para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender.

Para simplificar las cosas, este capítulo explica las reglas y procedimientos legales utilizando palabras más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, este capítulo generalmente dice "presentar una queja" en lugar de "presentar un reclamo", "decisión de cobertura" en lugar de "determinación de la organización" o "determinación de cobertura" o "determinación de riesgo" y "Organización de revisión independiente" en lugar de "Entidad de revisión independiente". También usa abreviaciones lo menos posible.

Sin embargo, puede ser útil, y a veces bastante importante, que conozca los términos legales correctos para la situación en la que se encuentra. Saber qué términos usar le ayudará a comunicarse de manera más clara y precisa cuando esté abordando su problema y obtenga la ayuda o información correcta para su situación. Para ayudarle a saber qué términos usar, incluimos términos legales cada vez que describimos los detalles para manejar situaciones específicas.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 2 Usted puede obtener ayuda de las organizaciones gubernamentales que no están relacionadas con nosotros.****Sección 2.1 Dónde obtener más información y asistencia personalizada**

A veces, puede ser confuso comenzar o seguir el proceso para tratar un problema. Esto puede ser especialmente cierto si no se siente bien o tiene poca energía. Otras veces, es posible que no tenga el conocimiento que necesita para dar el siguiente paso.

Obtenga ayuda de una organización gubernamental independiente

Siempre estamos disponibles para ayudarle. Pero en algunas situaciones, es posible que también quiera recibir ayuda u orientación de alguien que no está relacionado con nosotros. Siempre puede comunicarse con su **Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés)**. Este programa gubernamental cuenta con asesores capacitados en todos los estados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarle a comprender qué proceso debe utilizar para resolver un problema que tenga. También pueden responder a sus preguntas, brindarle más información y ofrecerle orientación sobre qué hacer.

Los servicios de los asesores de SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono en el Capítulo 2, Sección 3 de este folleto.

También puede obtener ayuda e información de Medicare

Para obtener más información y ayuda para resolver un problema, también puede comunicarse con Medicare. A continuación se presentan dos formas de obtener información directamente de Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Puede visitar el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>)

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

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

Sección 3.1 ¿Debe utilizar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso de presentación de quejas?
--

Si tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que se aplican a su situación. La guía que aparece a continuación le resultará de utilidad.

Para determinar qué parte de este capítulo le ayudará con su problema o inquietud específica, **COMIENCE AQUÍ**

¿El problema o inquietud están relacionados con los beneficios o cobertura?

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

Sí. Mi problema es sobre beneficios o cobertura.

Pase a la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, "Guía para conocer los aspectos básicos sobre las decisiones de cobertura y apelaciones"**.

No. Mi problema no está relacionado con los beneficios o la cobertura.

Consulte la **Sección 9** 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"**.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES****SECCIÓN 4 Guía para conocer los aspectos básicos de las
decisiones de cobertura y apelaciones****Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar
apelaciones: consideraciones generales**

El proceso para decisiones de cobertura y apelaciones aborda los problemas relacionados con sus beneficios y cobertura de servicios médicos, incluidos los problemas relacionados con el pago. Este es el proceso que usted utiliza para asuntos, tales como saber si algo está cubierto o no y la forma en que algo está cubierto.

Solicitud de decisiones de cobertura

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus servicios médicos. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted cada vez que le brinda atención médica o si su médico de la red lo deriva a un especialista médico. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico en particular o si se niega a brindarle la atención médica que usted considera que necesita. En otras palabras, si desea saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para usted.

Tomamos una decisión de cobertura para usted cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto debemos pagar. En algunos casos, podemos decidir que un servicio no está cubierto o que Medicare ya no lo cubre para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura y usted no está satisfecho con esta decisión, puede "apelar" la decisión. Una apelación es una forma formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hayamos tomado.

Cuando apela una decisión por primera vez, esto se llama Apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para verificar si seguimos todas las reglas correctamente. Su apelación es analizada por diferentes revisores que aquellos que tomaron la decisión desfavorable original. Cuando hayamos completado la revisión, le informaremos nuestra decisión. En ciertas circunstancias, que abordaremos más adelante, puede solicitar una "decisión de cobertura rápida" o una apelación rápida de una decisión de cobertura.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Si rechazamos toda o parte de su apelación de Nivel 1, su caso pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2. La Apelación de Nivel 2 es realizada por una organización independiente que no está relacionada con nosotros. Si no está satisfecho con la decisión en la Apelación de Nivel 2, puede continuar con niveles adicionales de apelación.

Sección 4.2 Cómo obtener ayuda al solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

¿Desea obtener asistencia? A continuación se presentan algunos de los recursos que puede utilizar si decide solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos al Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- Para **obtener asistencia gratuita de una organización independiente** que no está relacionado con nuestro plan, comuníquese con su SHIP (consulte la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede realizar una solicitud por usted.** Para atención médica, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una Apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación en el Nivel 1, se remitirá automáticamente al Nivel 2. Para solicitar una apelación después del Nivel 2, su médico debe ser nombrado como su representante.
- **Puede pedirle a alguien que actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su "representante" para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Quizás ya haya alguien que esté legalmente autorizado para actuar como su representante según la ley estatal.
 - Si desea que un amigo, pariente, su médico u otro proveedor u otra persona sea su representante, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) y solicite el formulario de "designación de un representante". (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf>. El formulario le otorga a esa persona un permiso para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que desea nombrar como representante. Debe entregarnos una copia del formulario firmado.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado para que lo represente.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de referencia. También hay grupos que le brindarán servicios legales gratuitos si reúne los requisitos. Sin embargo, **no está obligado a contratar a un abogado** para solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo le brinda los detalles de su situación?

Existen tres tipos diferentes de situaciones que involucran decisiones de cobertura y apelaciones. Como cada situación tiene diferentes reglas y plazos, proporcionamos los detalles de cada uno en una sección separada:

- **Sección 5** de este capítulo: "Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación"
- **Sección 6** de este capítulo: "Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia hospitalaria como paciente hospitalizado más prolongada si, a su criterio, el médico le otorga el alta demasiado pronto".
- **Sección 7** de este capítulo: "Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que su cobertura finaliza demasiado pronto" (*Esto se aplica solo a estos servicios*: atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y servicios del Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF, por sus siglas en inglés]).

Si no está seguro de qué sección debe utilizar p llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales como su SHIP (el Capítulo 2, Sección 3, de este folleto contiene los números de teléfono de este programa).

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



¿Ha leído la Sección 4 de este capítulo (*Guía para conocer los "aspectos básicos" sobre las decisiones de cobertura y apelaciones*)? Si no lo ha hecho, puede leerla antes de comenzar esta sección.

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

Esta sección trata sobre sus beneficios de atención y servicios médicos. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este folleto: *Cuadro de beneficios médicos (qué está cubierto y qué paga usted)* Para facilitar su consulta, generalmente nos referimos a "cobertura de atención médica" o "atención médica" en el resto de esta sección, en lugar de repetir "atención o tratamiento o servicios médicos" cada vez. El término "atención médica" incluye artículos y servicios médicos, así como medicamentos recetados de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican distintas reglas a una solicitud de un medicamento que requiere de receta

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

médica de la Parte B. En estos casos, explicaremos cómo las reglas para los medicamentos requieren de receta médica de la Parte B sea distinta de las reglas para artículos y servicios médicos.

Esta sección le indica qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las cinco situaciones siguientes:

- 1) No obtiene determinada atención médica que desea y considera que esta atención está cubierta por nuestro plan.
- 2) Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desean brindarle, y usted considera que esta atención está cubierta por el plan.
- 3) Ha recibido atención o servicios médicos que considera que deben estar cubiertos por el plan pero le hemos dicho que no pagaremos esta atención.
- 4) Ha recibido y pagado atención o servicios médicos que considera que deben estar cubiertos por el plan, y desea solicitarle a nuestro plan que le reembolse por esta atención.
- 5) Se le informa que la cobertura de cierta atención médica que ha recibido y que aprobamos previamente se reducirá o suspenderá, y usted considera que el hecho de reducir o suspender esta atención podría dañar su salud.
 - **NOTA: Si la cobertura que se suspenderá es para la atención hospitalaria, la atención médica domiciliaria, la atención en un centro de enfermería especializada o los servicios del centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés), debe leer una sección separada de este capítulo porque se aplican reglas especiales a estos tipos de atención. Esto es lo que debe leer en esas situaciones:**
 - Capítulo 7, Sección 6: *Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia hospitalaria como paciente hospitalizado más prolongada si, a su criterio, el médico le otorga el alta demasiado pronto*”.
 - Capítulo 7, Sección 7: *Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finaliza demasiado pronto*. Esta sección trata solo de tres servicios: atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y servicios de CORF.
 - Para *todos los demás* situaciones en las que se le informe que la atención médica que ha estado recibiendo se suspenderá, use esta sección (Sección 5) como guía para saber qué hacer.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

¿En cuál de estas situaciones se encuentra?

Si está en esta situación:	Puede realizar lo siguiente:
¿Desea saber si cubriremos la atención o los servicios médicos que desea recibir?	Puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para su caso. Consulte la siguiente sección de este capítulo, Sección 5.2 .
¿Ya le hemos comunicado que no cubriremos ni pagaremos un servicio médico de la forma en que usted desea que se cubra o pague?	Puede presentar una apelación . (Esto significa que nos solicita que reconsideremos nuestra decisión). Consulte la Sección 5.3 de este capítulo.
¿Desea solicitarnos un reembolso por la atención o los servicios médicos que ya recibió y pagó?	Puede enviarnos la factura. Consulte la Sección 5.5 de este capítulo.

Sección 5.2	Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar que nuestro plan autorice o brinde la cobertura de atención médica que desea)
--------------------	---

Términos legales

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

Paso 1: Usted solicita a nuestro plan que tome una decisión de cobertura sobre la atención médica que solicita. Si su salud requiere una respuesta agilizada, debe solicitarnos que tomemos una "**decisión de cobertura agilizada**".

Términos legales

Una "decisión de cobertura agilizada" se denomina "**determinación agilizada**".

Cómo solicitar la cobertura para la atención médica que desea

- Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacer esto.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección llamada, *Cómo comunicarse con nosotros al solicitar una decisión de cobertura sobre su atención médica*.

Generalmente usamos los plazos estándar para darle nuestra decisión

Cuando tomemos nuestra decisión, utilizaremos los plazos "estándares" a menos que hayamos acordado utilizar los plazos "agilizados". **Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas a partir de la fecha que en recibamos su solicitud.

- **Sin embargo, para una solicitud de un artículo o servicio médico, podemos demorarnos hasta 14 días calendario extras** si solicita más tiempo o si necesitamos información (como expedientes médicos de proveedores fuera de la red) que puedan beneficiarlo. Si decidimos tomarnos días adicionales para tomar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una "queja agilizada" sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja dentro de las 24 horas. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Si su salud lo requiere, puede solicitarnos que tomemos una "decisión de cobertura agilizada"

- **Una decisión de cobertura agilizada significa que responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare, le responderemos dentro de las 24 horas.**
 - **Sin embargo, podemos demorarnos hasta 14 días calendario extras para una solicitud para un artículo o servicio médico**, si descubrimos que falta información que podría beneficiarlo (como expedientes médicos de proveedores fuera de la red), o si necesita tiempo para enviarnos información para la revisión. Si decidimos tomar días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una "queja agilizada" sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Para obtener una decisión de cobertura agilizada, debe cumplir con dos requisitos:**
 - Puede obtener una decisión de cobertura agilizada *solamente* si solicita cobertura de atención médica que *aún no ha recibido*. (No puede obtener una decisión de cobertura agilizada si su solicitud está relacionada con el pago de la atención médica que ya haya recibido).
 - Puede obtener una decisión de cobertura agilizada *solamente* si el hecho de usar los plazos estándar podría *causar daños graves a su salud o dañar la capacidad de sus funciones corporales*.
- **Si su médico nos informa que su salud requiere una "decisión de cobertura agilizada", acordaremos automáticamente darle una decisión de cobertura agilizada.**
- Si pide una decisión de cobertura agilizada por su cuenta, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión de cobertura agilizada.
 - Si decidimos que su condición médica no cumple con los requisitos para solicitar una decisión de cobertura agilizada, le enviaremos una carta que lo diga (y utilizaremos los plazos estándar en su lugar).
 - Esta carta le informará que si su médico solicita la decisión de cobertura agilizada, automáticamente le daremos una decisión de cobertura agilizada.
 - La carta también le informará cómo puede presentar una “queja agilizada” sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura agilizada que haya solicitado. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Paso 2: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le brindamos nuestra respuesta.

Plazos para una decisión de cobertura "agilizada"

- En general, para una decisión de cobertura agilizada sobre una solicitud de un artículo o servicio médico, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas**. Si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare, le responderemos dentro de **las 24 horas**.
 - Como se explicó anteriormente, podemos tomar hasta 14 días calendario extras bajo ciertas circunstancias. Si decidimos tomar los días adicionales para tomar la decisión de cobertura, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una "queja agilizada" sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja dentro de las 24

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

- Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o si hay un período prolongado, al final de ese período), o 24 horas si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B, tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 a continuación le indica cómo presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma total o parcial para su solicitud,** debemos autorizar o brindar la cobertura de atención médica que hemos acordado brindar en un plazo de 72 horas a partir de la fecha en que recibamos su solicitud. Si extendimos el tiempo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura en su solicitud de artículo o servicio médico, autorizaremos o proporcionaremos la cobertura al final de ese período extendido.
- **Si nuestra respuesta es negativa en forma total o parcial a su solicitud,** le enviaremos una explicación detallada por escrito de por qué dijimos que no.

Plazos para una "decisión de cobertura estándar"

- Generalmente, para una decisión de cobertura estándar sobre una solicitud de artículo o servicio médico, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario a partir de la fecha que en recibamos su solicitud.** Si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta **dentro de las 72 horas** de recibir su solicitud.
 - Para una solicitud de artículo o servicio médico, podemos tomar hasta 14 días calendario extras ("un período de tiempo extendido") bajo ciertas circunstancias. Si decidimos tomar los días adicionales para tomar la decisión de cobertura, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una "queja agilizada" sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja dentro de las 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
 - Si no le damos una respuesta en un plazo de 14 días calendario (o si hay un período de tiempo extendido, al final de ese período), o 72 horas si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B, tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 a continuación le indica cómo presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma total o parcial para su solicitud,** debemos autorizar o brindar la cobertura que hemos acordado brindar en un plazo de 14 días calendario, o 72 horas si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B después de que recibimos su solicitud. Si extendimos el tiempo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura en una solicitud de artículo o servicio médico, autorizaremos o proporcionaremos la cobertura al final de ese período extendido.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si nuestra respuesta es negativa en forma total o parcial a su solicitud, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué lo hicimos.

Paso 3: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, usted debe decidir si desea presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos, y tal vez cambiemos, esta decisión mediante una apelación. Presentar una apelación significa intentar nuevamente obtener la cobertura de atención médica que desea.
- Si decide presentar una apelación, significa que pasará al Nivel 1 del proceso de apelaciones (consulte la Sección 5.3 a continuación).

Sección 5.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de nivel 1 (cómo solicitar la revisión de una decisión de cobertura de atención médica tomada por nuestro plan)
--------------------	---

Términos legales
Una apelación presentada ante el plan sobre una decisión de cobertura de atención médica se denomina " reconsideración " del plan.

Paso 1: Usted se comunica con nosotros y presenta su apelación. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una "**apelación rápida**".

Qué debe hacer

- **Para iniciar una apelación, usted, su médico o su representante deben comunicarse con nosotros.** Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros para cualquier propósito relacionado con su apelación, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección llamada, *Cómo comunicarse con nosotros al presentar una apelación sobre su atención médica*.
- **Si solicita una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito presentando una solicitud.**
 - Si otra persona que no sea su médico apela nuestra decisión en su nombre, su apelación debe incluir el formulario de designación de un representante que autorice que tal persona puede representarlo. (Para obtener el formulario, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) y solicite el formulario "designación de un representante". También está disponible en el sitio web de Medicare en <http://www.cms.hhs.gov/cmsforms/downloads/cms1696.pdf>. Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días calendario a partir de la fecha en que recibamos su 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 que le explicará su derecho a solicitar que una Organización de Revisión Independiente revise nuestra decisión de rechazar su apelación.

- **Si solicita una apelación agilizada, presente su apelación por escrito o llámenos** al número de teléfono que se muestra en el Capítulo 2, Sección 1 (*Cómo comunicarse con nosotros cuando presenta una apelación sobre su atención médica*).
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha en la que le enviamos el aviso escrito para informarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple con este plazo y tiene una buena razón para no cumplirlo, es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de buenos motivos para no cumplir con el plazo se pueden incluir si tuvo una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede solicitarnos una copia de la información sobre su decisión médica y agregar más información para respaldar su apelación.**
 - Tiene derecho a solicitarnos una copia de la información sobre su apelación.
 - Si lo desea, usted y su médico pueden brindarnos información adicional para respaldar su apelación.

Si su salud lo requiere, solicite una “apelación agilizada” (puede hacer una solicitud llamándonos)

Términos legales
Una "apelación agilizada" también se denomina " reconsideración agilizada ".

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención que aún no ha recibido, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una "apelación agilizada".
- Los requisitos y procedimientos para obtener una “apelación agilizada” son los mismos que para obtener una “decisión de cobertura agilizada”. Para solicitar una apelación agilizada, siga las instrucciones para solicitar una decisión de cobertura agilizada. (Estas instrucciones se ofrecen anteriormente en esta sección).
- Si su médico nos informa que su salud requiere una "apelación agilizada", se la proporcionaremos.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: Consideramos su apelación y le brindamos nuestra respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, volvemos a analizar detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura de atención médica. Verificamos si seguimos todas las reglas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si la necesitamos. Podemos comunicarnos con usted o su médico para obtener más información.

Plazos para una apelación "agilizada"

- Cuando usamos los plazos agilizados, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas a partir de la fecha en que recibamos su apelación**. Le daremos una respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo o si necesitamos recopilar más información que pueda beneficiarlo, nosotros **podemos tomar hasta 14 días calendario extras** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomarnos días adicionales para tomar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o al final del período prolongado si tomamos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización independiente. Más adelante en esta sección, le informamos sobre esta organización y le explicamos qué sucede en el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma total o parcial para su solicitud** debemos autorizar o brindar la cobertura que hemos acordado brindar dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación.
- **Si rechazamos en forma total o parcial su solicitud** enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

Plazos para una "apelación estándar"

- Si usamos los plazos estándares, debemos darle nuestra respuesta a una solicitud para un artículo o servicio médico **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación si su apelación se trata sobre la cobertura de servicios que aún no ha recibido. Si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare, le responderemos en un plazo de 7 días calendario después de recibir su apelación si su apelación se trata sobre la cobertura de un medicamento recetado de la Parte B que aún no ha recibido. Le informaremos nuestra decisión antes si su estado de salud así lo requiere.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo o si necesitamos recopilar más información que pueda beneficiarlo, **podemos tomar hasta 14 días calendario adicionales** si

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomarnos días adicionales para tomar la decisión, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

- Si considera que *no* deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una "queja agilizada" sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja dentro de las 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas agilizadas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
- Si no le damos una respuesta antes de la fecha límite aplicable anterior (o al final del período de tiempo extendido si tomamos días adicionales en su solicitud para un artículo o servicio médico), debemos enviar su solicitud al Nivel 2 de el proceso de apelaciones, donde será revisado por una organización independiente externa. Más adelante en esta sección, le informamos sobre esta organización de revisión y le explicamos lo que sucede en el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma total o parcial para su solicitud** debemos autorizar o brindar la cobertura que hemos acordado brindar dentro de los 30 días calendario, o **dentro de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B, después de que recibamos su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa en forma total o parcial a su solicitud**, le enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

Paso 3: Si nuestro plan rechaza en forma parcial o total su apelación, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que seguimos todas las reglas cuando rechazamos su apelación, **estamos obligados a enviar su apelación a la "Organización de revisión independiente"**. Cuando hacemos esto, significa que su apelación pasará al siguiente nivel del proceso de apelaciones, que es el Nivel 2.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Sección 5.4 Paso a paso: cómo presentar una apelación de Nivel 2

Si rechazamos su Apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la apelación de nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisa nuestra decisión para su primera apelación. Esta organización decide si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales

El nombre formal de la "Organización de Revisión Independiente" es "**Entidad de revisión independiente**". A veces, se la denomina "**IRE**".

Paso 1: La Organización de Revisión Independiente revisa su apelación.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para manejar el trabajo de ser la Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. A esta información se le denomina el "expediente de su caso". **Tiene derecho a solicitarnos una copia de su expediente.**
- Tiene derecho a proporcionar información adicional a la Organización de Revisión Independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Si usted presentó una apelación "agilizada" en el Nivel 1, también tendrá una apelación "agilizada" en el Nivel 2

- Si usted presentó una apelación rápida ante nuestro plan en el Nivel 1, recibirá automáticamente una apelación rápida en el Nivel 2. La organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un **plazo de 72 horas** a partir de la fecha en que reciba 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 pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario extras.** La Organización de Revisión Independiente no puede tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si usted presentó una "apelación estándar" en el Nivel 1, también tendrá una "apelación estándar" en el Nivel 2

- Si usted presentó una apelación estándar ante nuestro plan en el Nivel 1, recibirá automáticamente una apelación estándar en el Nivel 2. Si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de 30 días calendario** a partir de la recepción de su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle y responder a su apelación de Nivel 2 **dentro de 7 días calendario** a partir de la recepción de 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 pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario extras**. La Organización de Revisión Independiente no puede tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento que requiere receta médica de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente le brinda su respuesta.

La Organización de Revisión Independiente le informará su decisión por escrito y le explicará los motivos de esa decisión.

- **Si la organización de revisión acepta de forma parcial o total su 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 solicitudes estándar o en un plazo de 72 horas a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión para solicitudes agilizadas.
- **Si la organización de revisión dice que sí a una solicitud parcial o total de un medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento recetado de la Parte B en disputa dentro de **72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión para **solicitudes estándar** o en un plazo de **24 horas** desde la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión para **solicitudes agilizadas**.
- **Si esta organización rechaza en forma parcial o total su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe aprobarse. (A esto se le denomina "ratificar la decisión". También se llama "rechazar su apelación").
 - Si la Organización de Revisión Independiente "ratifica la decisión", usted tiene derecho a una apelación de Nivel 3. Sin embargo, para presentar otra apelación en el Nivel 3, el valor en dólares de la cobertura de atención médica que solicita debe cumplir con un cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura que solicita es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación, lo que significa que la decisión en el Nivel 2 es definitiva. El aviso por escrito que recibe de la

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Organización de Revisión Independiente le informará sobre cómo calcular el monto en dólares para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted puede optar por continuar con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta llegar a un total de cinco niveles de apelación).
- Si se deniega su apelación de Nivel 2 y cumple con los requisitos para continuar con el proceso de apelaciones, debe decidir si desea pasar al Nivel 3 y presentar una tercera apelación. Los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibió después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez especializado en derecho administrativo o un abogado adjudicador. La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 5.5	¿Qué sucede si nos solicita que le paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por atención médica?
--------------------	--

Si desea solicitarnos el pago de la atención médica, primero lea el Capítulo 5 de este folleto: *Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por concepto de servicios médicos*. El Capítulo 5 describe las situaciones en las que es posible que deba solicitar un reembolso o pagar una factura que ha recibido de un proveedor. También le indica cómo enviarnos la documentación para solicitar el pago.

Solicitar un reembolso es solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura

Si nos envía la documentación donde solicita un reembolso, nos está solicitando que tomemos una decisión de cobertura (para obtener más información sobre las decisiones de cobertura, consulte la Sección 4.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, verificaremos si la atención médica por la que pagó es un servicio cubierto (consulte el Capítulo 4: *Cuadro de beneficios médicos [qué está cubierto y qué debe pagar]*). También verificaremos si usted cumplió con todas las reglas para usar su cobertura de atención médica (estas reglas se detallan en el Capítulo 3 de este folleto: *Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos*).

Aceptaremos o rechazaremos su solicitud.

- Si la atención médica que usted pagó está cubierta y usted cumplió con todas las reglas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo de su atención médica en un plazo de los 60 días calendario a partir de la recepción de su solicitud. O, si no ha pagado los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor. *Cuando enviamos el pago, es lo mismo que responder afirmativamente a su solicitud por una decisión de cobertura.*
- Si la atención médica *no* está cubierta, o si usted *no* cumplió con todas las reglas, no le enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta que le explicará que no

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

pagaremos los servicios y las razones en detalle. *(Rechazar su solicitud de pago es lo mismo que responder negativamente a su solicitud por una decisión de cobertura).*

¿Qué sucede si solicita un pago y nos negamos a realizarlo?

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

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que describimos en la Sección 5.3. Consulte esta sección para obtener instrucciones paso a paso. Al seguir estas instrucciones, por favor, tenga en cuenta que:

- Si presenta una apelación de reembolso, nosotros debemos informarle nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibir su apelación. (Si nos solicita un reembolso por la atención médica que ya recibió y pagó usted mismo, no podrá solicitar una apelación agilizada).
- Si la Organización de Revisión Independiente revierte nuestra decisión de rechazar el pago, debemos enviarle el pago que ha solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 30 días calendario. Si la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 **Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia hospitalaria como paciente hospitalizado más prolongada si, a su criterio, el médico le otorga el alta demasiado pronto.**

Al ser hospitalizado, usted tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre nuestra cobertura para su atención hospitalaria, incluida cualquier limitación en esta cobertura, consulte el Capítulo 4 de este folleto: *Cuadro de beneficios médicos [qué está cubierto y qué debe pagar]*.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararlo para el día en que sea dado de alta. También lo ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar después del alta.

- El día que usted se retira del hospital se denomina "**fecha de alta**".
- Cuando se haya determinado su fecha de alta, su médico o el personal del hospital se lo informarán.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si considera que le dan de alta del hospital demasiado pronto, puede solicitar una estancia hospitalaria más prolongada y su solicitud será considerada. Esta sección le explica de qué manera puede hacerlo.

Sección 6.1 Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sobre sus derechos

Durante su estancia hospitalaria cubierta, recibirá un aviso por escrito llamado *Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas con Medicare obtienen una copia de este aviso cada vez que son ingresadas en un hospital. Algún empleado del hospital (por ejemplo, un asistente social o una enfermera) debe entregárselo en un plazo de dos días después de haber sido internado. Si no recibe el aviso, solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

1) Lea este aviso detenidamente y realice preguntas si no lo comprende. Aquí se le explican sus derechos como paciente del hospital, entre ellos:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su estadía en el hospital, según lo ordene su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su estadía en el hospital y saber quién pagará por ella.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a apelar la decisión del alta si considera que le dan dado de alta del hospital demasiado pronto.

Términos legales

El aviso por escrito de Medicare le informa sobre cómo puede "**solicitar una revisión inmediata**". Solicitar una revisión inmediata es una manera formal y legal de solicitar una demora en su fecha de alta para que cubramos su atención hospitalaria durante más tiempo. (La Sección 6.2 a continuación le indica cómo puede solicitar una revisión inmediata).

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****2) Debe firmar el aviso por escrito para demostrar que ha recibido y que comprende sus derechos.**

- Usted u otra persona que lo represente debe firmar el aviso. (La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede conceder un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante).
- Firmar el aviso *solamente* demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no proporciona su fecha de alta (su médico o el personal del hospital le informarán su fecha de alta). La firma en este aviso **no significa** que usted está de acuerdo con una fecha de alta.

3) Guarde su copia del aviso firmado para que tenga a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o cómo informar una inquietud sobre la calidad de la atención) si la necesita.

- Si firma el aviso más de dos días de su salida del hospital, obtendrá otra copia antes de que se programe su alta.
- Para leer una copia de este aviso por adelantado, puede llamar al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) 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. También puede leerlo en línea en <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de alta del hospital

Si desea solicitar que extendamos el plazo de cobertura de sus servicios como paciente hospitalizado, deberá utilizar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso en los primeros dos niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de comprender y seguir los plazos que se aplican a las cosas que debe hacer.
- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, por favor llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). O llame a su SHIP, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una Apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación. Verifica si su fecha de alta programada es médicamente apropiada para usted.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una “revisión agilizada” de su alta hospitalaria. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

- Esta organización es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no son parte de nuestro plan. Medicare le paga a esta organización para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta hospitalaria para personas que tienen Medicare.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le indica cómo comunicarse con esta organización. (O busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el Capítulo 2, Sección 4, de este folleto).

Actúe con rapidez

- Para presentar su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *antes* de dejar el hospital y **antes de su fecha de alta programada**. (Su “fecha de alta programada” es la fecha que ha sido fijada para que usted se retire del hospital.)
 - Si cumple con este plazo, puede permanecer en el hospital *después* de su fecha de alta *sin tener que pagar* mientras espera a que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad tome una decisión sobre su apelación.
 - Si *no* cumple con este plazo y decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta programada, *es posible que tenga que pagar todos los costos* de la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta planificada.
- Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad con respecto a su apelación, puede presentar su apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 6.4.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Solicite una "revisión agilizada":

- Debe solicitar a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad una “**revisión agilizada**” de su alta. Solicitar una “revisión agilizada” significa que solicita a la organización que use los plazos “agilizados” para una apelación en lugar de usar los plazos estándar.

Términos legales

Una "**revisión agilizada**" también se denomina "**revisión inmediata**" O "**revisión agilizada**".

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (se denominan "los revisores" en su forma abreviada) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué considera que la cobertura de los servicios debería continuar. No es necesario que presente los motivos por escrito, pero lo podrá hacer si así lo desea.
- Los revisores también analizarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hayamos facilitado.
- A más tardar al mediodía del día posterior a la fecha en la que los revisores hayan informado a nuestro plan sobre su apelación, también recibirá un aviso por escrito que le informará su fecha de alta programada y le explicará en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) para que le de alta en esa fecha.

Términos legales

Esta explicación escrita se denomina "**aviso detallado del alta**". Puede obtener un ejemplar de este aviso llamando al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O puede ver un ejemplar de este aviso en línea en <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: En el plazo de un día completo después haber recibido toda la información necesaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?

- Si la organización de revisión *acepta* su apelación, **nosotros debemos seguir prestándole sus servicios hospitalarios cubiertos como paciente hospitalizado durante todo el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Deberá seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este folleto).

¿Qué pasa si se rechaza su apelación?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, quiere decir que su fecha de alta planificada es médicamente apropiada. Si esto ocurre, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios como paciente hospitalizado finalizará** al mediodía del día *posterior* a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le de la respuesta a su apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación y decide permanecer en el hospital, entonces **es posible que tenga que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da su respuesta a su apelación.

Paso 4: Si se rechaza su apelación de Nivel 1, usted decide si desea presentar otra apelación

- Si la Organización para el mejoramiento de la calidad ha rechazado su apelación, y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta planificada, entonces usted puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasará al "Nivel 2" del proceso de apelaciones.

Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital
--------------------	--

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación, y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta planificada, entonces usted puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante una Apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise nuevamente la decisión que tomaron en su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de su estadía después de la fecha de alta programada.

A continuación, se presentan los pasos para el Nivel 2 del proceso de apelación:

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 1: Se comunica nuevamente con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita otra revisión

- Debe solicitar esta revisión. **en un plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya *rechazado* su apelación de nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permaneció en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de la atención.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa por segunda vez su situación.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario a partir de la recepción de su solicitud de una segunda revisión, los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

Si la organización de revisión acepta su apelación:

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que haya recibido desde el mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechazó su primera apelación. **Debemos continuar brindándole cobertura para su atención hospitalaria como paciente hospitalizado durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos y pueden aplicarse limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión rechaza su apelación:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron con respecto a su apelación de Nivel 1 y no la cambiarán. Esto se llama "ratificar la decisión".
- El aviso que reciba le indicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le proporcionará los detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, que está a cargo de un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicatario.

Paso 4: Si se rechaza su apelación, deberá decidir si desea seguir apelando y pasar al Nivel 3.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta llegar a un total de cinco niveles de apelación). Si la organización de revisión rechaza su Apelación de Nivel 2, puede elegir aceptar esa decisión o pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un juez especializado en derecho administrativo o un abogado adjudicador.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 6.4 ¿Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su Apelación de Nivel 1?

En su lugar, puede apelar ante nosotros

Como se explicó anteriormente en la Sección 6.2, debe actuar rápidamente para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para comenzar su primera apelación de su alta hospitalaria. ("Rápidamente" significa antes de salir del hospital y antes de la fecha de alta planificada). Si no cumple con el plazo para comunicarse con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación.

Si utiliza esta otra forma de presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes.*

Paso a paso: cómo presentar una apelación *alternativa* de nivel 1

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, puede presentarnos una apelación en la que solicite una "revisión agilizada". Una revisión agilizada es una apelación que utiliza los plazos agilizados en lugar de los plazos estándares.

Términos legales

Una "revisión agilizada" (o "apelación agilizada") también se denomina "**Apelación agilizada**".

Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una "revisión agilizada".

- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección titulada, *Cómo comunicarse con nosotros al presentar una apelación sobre su atención médica.*
- **Asegúrese de solicitar una "revisión agilizada"**. Esto significa que nos solicita que le demos una respuesta utilizando los plazos "rápidos" en lugar de los plazos "estándares".

Paso 2: Realizamos una revisión "agilizada" de su fecha de alta programada para verificar si fue correcta desde el punto de vista médico.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Verificamos si su fecha de alta programada fue correcta desde el punto de vista médico.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Verificaremos si la decisión sobre cuándo debe dejar el hospital fue justa y si se siguieron todas las reglas.

- En esta situación, utilizaremos los plazos "agilizados" en lugar de los plazos "estándar" para darle la respuesta a esta revisión.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas a partir de cuando solicitó una "revisión agilizada" ("apelación rápida").

- **Si aceptamos su apelación rápida**, significa que estamos de acuerdo con usted en que aún necesita permanecer en el hospital después de la fecha de alta y que continuaremos brindándole sus servicios hospitalarios cubiertos para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación agilizada**, estamos diciendo que su fecha de alta programada fue correcta desde el punto de vista médico. Nuestra cobertura para sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados finaliza a partir del día en el que le informamos que finalizaría la cobertura.
 - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha de alta programada, **es posible que tenga que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que haya recibido después de la fecha de alta programada.

Paso 4: Si rechazamos su apelación agilizada, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que seguimos todas las reglas cuando rechazamos su apelación agilizada, **estamos obligados a enviar su apelación a la "Organización de Revisión Independiente"**. Cuando hacemos esto, significa que usted pasa *automáticamente* al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativa* de nivel 2

Si rechazamos su Apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la apelación de nivel 2, una **Organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su "apelación agilizada". Esta organización decide si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales
El nombre formal de la "Organización de Revisión Independiente" es " Entidad de revisión independiente ". A veces, se la denomina " IRE ".

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la Organización de Revisión Independiente.

- Estamos obligados a enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con este plazo u otros plazos, puede presentar una queja. El proceso de presentación de quejas es diferente del proceso de apelación. La Sección 9 de este capítulo explica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente realiza una "revisión agilizada" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.

- **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 elegida por Medicare para manejar el trabajo de ser la Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación sobre su alta hospitalaria.
- **Si esta organización *acepta* su apelación,** debemos reembolsarle (devolverle el pago) nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que haya recibido desde la fecha de su alta programada. También debemos continuar con la cobertura del plan de sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante todo el tiempo que sea médicamente necesario. Debe continuar pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones de cobertura, esto podría limitar el monto que le reembolsaríamos o la duración de la cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación,** significa que está de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta hospitalaria programada fue correcta desde el punto de vista médico.
 - El aviso que recibe de la Organización de Revisión Independiente le indicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le brindará detalles sobre cómo pasar a una apelación de Nivel 3, que está a cargo de un juez especializado en derecho administrativo o un abogado adjudicatario.

Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted elige si desea continuar con su apelación

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (hasta llegar a un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su Apelación de Nivel 2, usted decide si acepta su decisión o pasa al Nivel 3 y presenta una tercera apelación.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finaliza demasiado pronto.

Sección 7.1	<i>Esta sección trata <u>únicamente</u> de tres servicios: Atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y servicios de un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés)</i>
--------------------	--

Esta sección se refiere a los siguientes tipos de atención *únicamente*:

- **Servicios de atención médica domiciliaria** que usted recibe.
- **Cuidados de enfermería** especializada está recibiendo como paciente en un centro de enfermería especializada. (Para conocer los requisitos para ser considerado un "centro de enfermería especializada", consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).
- **Atención de rehabilitación** está recibiendo como paciente ambulatorio en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) aprobado por Medicare. Por lo general, esto significa que está recibiendo tratamiento por una enfermedad o accidente, o que se está recuperando de una operación importante. (Para obtener más información sobre este tipo de centros, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).

Cuando recibe cualquiera de estos tipos de atención, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención durante el tiempo que sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, incluida su parte del costo y cualquier limitación de cobertura que pueda aplicarse, consulte el Capítulo 4 de este folleto: *Cuadro de beneficios médicos [qué está cubierto y qué debe pagar]*).

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir cualquiera de los tres tipos de atención para usted, debemos informarle con anticipación. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo por su atención.*

Si considera que finalizamos la cobertura de su atención demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 7.2 Le informaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura****Términos legales**

Al indicarle lo que puede hacer, el aviso por escrito le informa cómo puede solicitar una "**apelación agilizada**". Solicitar una apelación agilizada es un mecanismo formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo suspender su atención. (La Sección 7.3 a continuación le indica cómo puede solicitar una apelación agilizada).

El aviso escrito se llama "**Aviso de no cobertura de Medicare**". Para obtener una copia de muestra, llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto) 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 revise una copia en línea en <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.html>

- 1) **Recibirá un aviso por escrito.** Al menos dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención, recibirá un aviso.
 - El aviso por escrito le informa la fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
 - El aviso escrito también le informa qué puede hacer si desea solicitarle a nuestro plan que cambie la decisión sobre cuándo finalizar su atención y que siga cubriéndola por un período de tiempo más largo.
- 2) **Debe firmar el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.**
 - Usted u otra persona que lo represente debe firmar el aviso. (La Sección 4 brinda información sobre cómo puede dar permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante).
 - La firma en este aviso *solamente* muestra que recibió la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Esto no significa que está de acuerdo** con el plan en que es hora de interrumpir la atención que está recibiendo

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención por un período de tiempo más largo, deberá utilizar el proceso de apelaciones para realizar esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso en los primeros dos niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de comprender y seguir los plazos que se aplican a las cosas que debe hacer. También hay plazos que nuestro

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

plan debe cumplir. (Si cree que no estamos cumpliendo con nuestros plazos, puede presentar una queja. La Sección 9 de este capítulo le explica cómo presentar una queja).

- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, por favor llame al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). O llame a su SHIP, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación y decide si debe cambiar la decisión tomada por nuestro plan.

Paso 1: Presente su Apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una revisión. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para el Mejoramiento de la Calidad?

- Esta organización cuenta con un grupo de médicos y otros expertos en atención médica de salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no son parte de nuestro plan. Verifican la calidad de la atención que reciben las personas que tienen Medicare y revisan las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió le indica cómo comunicarse con esta organización. (O busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el Capítulo 2, Sección 4, de este folleto).

¿Qué debe solicitar?

- Solicite a esta organización una “apelación agilizada” (para hacer una revisión independiente) sobre si es correcto desde el punto de vista médico que finalicemos la cobertura de sus servicios médicos.

Su plazo para comunicarse con esta organización.

- Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para comenzar su apelación *antes del mediodía del día posterior a la recepción del aviso por escrito que le informa cuándo dejaremos de cubrir su atención.*
- Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad sobre su apelación, puede presentar su apelación directamente ante nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 7.5.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (se denominan "los revisores" en su forma abreviada) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué considera que la cobertura de los servicios debería continuar. No es necesario que presente los motivos por escrito, pero lo podrá hacer si así lo desea.
- La organización de revisión también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan les haya proporcionado.
- Antes de que finalice el día en que los revisores nos hayan informado sobre su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito de nuestra parte, en el que le explicaremos en detalle nuestras razones para finalizar nuestra cobertura de sus servicios.

Términos legales
Este aviso de explicación se llama "Explicación detallada de no cobertura".

Paso 3: En el plazo de un día completo después de que tengan toda la información necesaria, los revisores le informarán de su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindando sus servicios cubiertos durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Deberá seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos (consulte el Capítulo 4 de este folleto).

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le informamos.** Interrumpiremos el pago de la parte de los costos de esta atención en la fecha indicada en el aviso.
- Si decide seguir recibiendo la atención de salud domiciliaria, la atención en un centro de enfermería especializada o los servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) *después* de la fecha en que finaliza su cobertura, entonces **tendrá que pagar el costo total** de este cuidado usted mismo.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si se rechaza su apelación de Nivel 1, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Esta primera apelación que presenta pertenece al "Nivel 1" del proceso de apelaciones. Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 - y elige continuar recibiendo atención después de que su cobertura para la atención haya finalizado, entonces puede presentar otra apelación.
- Presentar otra apelación significa que pasará al "Nivel 2" del proceso de apelaciones.

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación y elige continuar recibiendo atención después de que su cobertura para la atención haya finalizado entonces puede presentar una Apelación de Nivel 2. Durante una Apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise nuevamente la decisión que tomaron en su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de su atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) *después* la fecha en la que le informamos que su cobertura finalizaría.

A continuación, se presentan los pasos para el Nivel 2 del proceso de apelación:

Paso 1: Se comunica nuevamente con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión. **en un plazo de 60 días** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *haya rechazado* su apelación de nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa por segunda vez su situación.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días a partir de la recepción de su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión acepta su apelación?

- **Debemos reembolsarle** por nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos continuar**

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

brindándole cobertura para su atención durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.

- Debe continuar pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

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

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos sobre su Apelación de Nivel 1 y no la cambiarán.
- El aviso que reciba le indicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le proporcionará los detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, que está a cargo de un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicatario.

Paso 4: Si se rechaza su apelación, deberá decidir si desea seguir apelando.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede elegir aceptar esa decisión o pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un juez especializado en derecho administrativo o un abogado adjudicador.
- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 7.5	¿Qué sucede si no cumple con el plazo para presentar su apelación de Nivel 1?
--------------------	--

En su lugar, puede apelar ante nosotros

Como se explicó anteriormente en la Sección 7.3, debe actuar rápidamente para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y comenzar su primera apelación (en un plazo de día o dos, como máximo). Si no cumple con el plazo para comunicarse con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación. Si utiliza esta otra forma de presentar su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: cómo presentar una apelación *alternativa* de nivel 1

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, puede presentarnos una apelación en la que solicite una “revisión agilizada”. Una revisión agilizada es una apelación que utiliza los plazos agilizados en lugar de los plazos estándares.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

A continuación, se presentan los pasos para presentar una apelación alternativa de Nivel 1:

Términos legales
Una "revisión agilizada" (o "apelación agilizada") también se denomina " Apelación agilizada ".

Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una "revisión agilizada".

- Para obtener detalles sobre cómo contactarnos, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección titulada, *Cómo comunicarse con nosotros al presentar una apelación sobre su atención médica*.
- **Asegúrese de solicitar una "revisión agilizada"**. Esto significa que nos solicita que le demos una respuesta utilizando los plazos "rápidos" en lugar de los plazos "estándares".

Paso 2: Realizamos una "revisión agilizada" de la decisión que tomamos sobre cuándo finalizar la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, analizamos nuevamente toda la información sobre su caso. Verificamos si seguimos todas las reglas cuando fijamos la fecha de finalización para la cobertura del plan para los servicios que estaba recibiendo.
- Utilizaremos los plazos "agilizados" en lugar de los plazos "estándar" para darle la respuesta a esta revisión.

Paso 3: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas a partir de cuando solicitó una "revisión agilizada" ("apelación rápida").

- **Si aceptamos su apelación agilizada**, significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita servicios por más tiempo y que seguiremos brindándole los servicios cubiertos durante el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que haya recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación agilizada**, entonces su cobertura finalizará en la fecha que le informamos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esta fecha.
- Si continuó recibiendo atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) *después* de la fecha en que le informamos que su cobertura finalizaría, entonces **tendrá que pagar el costo total** de esa atención.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazamos su apelación agilizada, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que seguimos todas las reglas cuando rechazamos su apelación agilizada, **estamos obligados a enviar su apelación a la "Organización de Revisión Independiente"**. Cuando hacemos esto, significa que usted pasa *automáticamente* al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativa* de nivel 2

Si rechazamos su Apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la apelación de nivel 2, una **Organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su "apelación agilizada". Esta organización decide si la decisión que tomamos debe cambiarse.

Términos legales
El nombre formal de la "Organización de Revisión Independiente" es " Entidad de revisión independiente ". A veces, se la denomina " IRE ".

Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la Organización de Revisión Independiente.

- Estamos obligados a enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas a partir del momento en que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con este plazo u otros plazos, puede presentar una queja. El proceso de presentación de quejas es diferente del proceso de apelación. La Sección 9 de este capítulo explica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de Revisión Independiente realiza una "revisión agilizada" de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.

- **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 elegida por Medicare para manejar el trabajo de ser la Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- 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 reembolsarle (devolverle el pago) nuestra parte de los costos de la atención que recibió desde la fecha en que le

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

informamos que finalizaría su cobertura. También debemos continuar cubriendo la atención durante el tiempo que sea médicamente necesario. Debe continuar pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones de cobertura, esto podría limitar el monto que le reembolsaríamos o la duración de la cobertura de sus servicios.

- **Si esta organización rechaza su apelación**, significa que están de acuerdo con la decisión que nuestro plan tomó sobre su primera apelación y no la cambiarán.
 - El aviso que recibe de la Organización de Revisión Independiente le indicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le brindará detalles sobre cómo pasar a una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted elige si desea seguir apelando.

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede elegir aceptar esa decisión o pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación es revisada por un juez especializado en derecho administrativo o un abogado adjudicador.
- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 8.1 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para apelaciones de servicios médicos

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y ambas de sus apelaciones fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico por el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda pasar a niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. Si el valor en dólares es lo suficientemente alto, la respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 le explicará a quién contactar y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan de la misma manera. A continuación se detalla quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de nivel 3 Un juez (llamado Juez especializado en Derecho Administrativo) o un abogado adjudicatario que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- **Si el juez especializado en derecho administrativo o el abogado adjudicador acepta su apelación, el proceso de apelación *puede o terminar o no*.** Decidiremos si apelamos o no esta decisión para llevarla al Nivel 4. A diferencia de lo que ocurre con una decisión del Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 3 que sea favorable para usted.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del juez especializado en derecho administrativo o del abogado adjudicatario.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos que la acompañen. Podemos esperar la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proporcionar el servicio en disputa.
- **Si el juez especializado en derecho administrativo o el abogado adjudicatario rechaza su apelación, el proceso de apelación *puede terminar o no*.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelación termina.
 - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el juez especializado en derecho administrativo o el abogado adjudicatario rechaza su apelación, el aviso que reciba le explicará qué debe hacer si decide continuar con su apelación.

Apelación de nivel 4 La junta de apelaciones **de Medicare** (Junta) revisará su apelación y le dará una respuesta. La junta es parte del gobierno federal.

- **Si se acepta la apelación o si la Junta rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de apelación de Nivel 3, el proceso de apelación *puede terminar o no*** - Decidiremos si apelamos esta decisión para llevarla al Nivel 5. A diferencia de una decisión del Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 4 que sea favorable para usted.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Junta.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo informaremos por escrito.

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si se rechaza la apelación o si la Junta rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelación puede terminar o no.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelación termina.
 - Si no desea aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si la Junta rechaza su apelación, el aviso que reciba le informará si las reglas le permiten pasar a una Apelación de Nivel 5. Si las reglas le permiten continuar, el aviso por escrito también le indicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer si decide continuar con su apelación.

Apelación de nivel 5 Un juez en el **Tribunal de distrito federal** revisará su apelación.

- Este es el último paso del proceso de apelaciones.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS

SECCIÓN 9 **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los plazos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes**



Si tiene problemas con las decisiones relacionadas con los beneficios, la cobertura o el pago, esta sección *no es la indicada*. En su lugar, debe usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 4 de este capítulo.

Sección 9.1 **¿Qué tipos de problemas maneja el proceso de presentación de quejas?**

Esta sección explica cómo usar el proceso de presentación de quejas. El proceso de presentación de quejas se utiliza *solamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. A continuación, se presentan ejemplos de los tipos de problema que se manejan mediante el proceso de presentación de queja.

Si tiene alguno de estos tipos de problemas, puede "presentar una queja"

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica recibida	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No está satisfecho con la calidad de la atención médica que recibió (incluida la atención recibida en el hospital)?

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Queja	Ejemplo
Respeto por su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que alguien no respetó su derecho a la privacidad o divulgó información sobre usted que considera que debería ser confidencial?
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otros comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien ha sido grosero o irrespetuoso con usted? • ¿No está satisfecho con la forma en que nuestro Servicio al cliente lo ha tratado? • ¿Considera que se le está alentando a abandonar el plan?
Plazos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene problemas para conseguir una cita o debe esperar demasiado para conseguirla? • ¿Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud lo hicieron esperar demasiado tiempo? ¿O le ha sucedido esto con nuestro Servicio al Cliente u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Los ejemplos incluyen esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera, al obtener una receta o en la sala de examen.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No está satisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, hospital o consultorio médico?
Información que le enviamos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que no le hemos enviado un aviso que debíamos enviarle? • ¿Considera que la información que le dimos por escrito es difícil de entender?

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
<p>Puntualidad (Este tipo de quejas están relacionadas con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones relacionadas con decisiones de cobertura y apelaciones)</p>	<p>El proceso de solicitar una decisión de cobertura y presentar apelaciones se explica en las secciones 4-8 de este capítulo. Si solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación, utilice ese proceso, no el proceso de presentación de quejas.</p> <p>Sin embargo, si ya nos ha solicitado una decisión de cobertura o ha presentado una apelación, y considera que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja por nuestra lentitud. A continuación, se presentan algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si nos ha pedido que le demos una "decisión de cobertura agilizada" o una "apelación agilizada", y le hemos dicho que no lo haremos, puede presentar una queja. • Si considera que no estamos cumpliendo con los plazos para darle una decisión de cobertura o una respuesta a una apelación que ha presentado, puede presentar una queja. • Cuando se revisa una decisión de cobertura que tomamos y se nos dice que debemos cubrir o reembolsarle ciertos servicios médicos, se aplican plazos. Si cree que no estamos cumpliendo con nuestros plazos, puede presentar un reclamo. • Cuando no le damos una decisión a tiempo, estamos obligados a enviar su caso a la Organización de Revisión Independiente. Si no lo hacemos dentro del plazo obligatorio, puede presentar un reclamo.

Sección 9.2 El nombre completo para "presentar una queja" es "presentar un reclamo"

Términos legales

- Lo que esta sección denomina "**queja**" también se llama "**reclamo**".
- Otro término para "**presentar una queja**" es "**presentar un reclamo**".
- Otra forma de decir "**usar el proceso para quejas**" es "**usar el proceso para presentar un reclamo**".

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja

Paso 1: Comuníquese con nosotros rápidamente, ya sea por teléfono o por escrito.

- **Por lo general, llamar al Servicio al cliente es el primer paso.** Si hay algo más que deba hacer, el Servicio al cliente se lo informará. Llame al Servicio al Cliente al 1-866-334-3141, de 7:00 a. m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes). Para TTY, comuníquese con 711, 7 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes).
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede enviarnos su queja por escrito.** Si nos presenta su queja por escrito, le responderemos de la misma manera.
- Si no podemos resolver su queja por teléfono, tenemos un procedimiento formal para revisar sus quejas. A esto le llamamos el Procedimiento de quejas formales de Scott and White Health Plan. Todas los reclamos relacionadas con la calidad de la atención recibirán una respuesta por escrito. Para que el plan de salud revise su reclamo, debe presentarlo en un plazo de sesenta (60) días después del evento o incidente sobre el cual tiene un reclamo.
 - El plan de salud reconocerá, investigará y resolverá todas los reclamos tan rápido como sea necesario según su estado de salud, pero a más tardar treinta (30) días calendario después de la fecha de recibir su queja. El plan de salud puede extender el plazo de 30 días hasta catorce (14) días si solicita la extensión o si justifican la necesidad de obtener información adicional y si el plan de salud justifica que esta demora sería para su beneficio. Cuando el plan de salud extienda el plazo, le notificaremos inmediatamente por escrito el motivo del retraso.
 - El plan de salud investigará el reclamo y le enviará una carta de respuesta en un plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha de recepción de la queja.
- **Ya sea que llame o escriba, debe comunicarse con Servicio al Cliente de inmediato.** La queja debe presentarse dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha en que tuvo el problema del que desea quejarse.
- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una "decisión de cobertura agilizada" o una "apelación agilizada", le concederemos automáticamente una "queja agilizada".** Si se le ha concedido una "queja agilizada", quiere decir que le daremos una **respuesta en un plazo de 24 horas.**

Términos legales

Lo que esta sección denomina "**queja agilizada**" también se llama "**queja formal acelerada**".

Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: Analizamos su queja y le damos nuestra respuesta.

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama con una queja, es posible que podamos que le demos una respuesta en la misma llamada telefónica. Si su estado de salud requiere que respondamos rápidamente, lo haremos.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es en su beneficio o si solicita más tiempo, podemos demorar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- **Si no estamos de acuerdo** con parte o la totalidad de su queja o no nos hacemos responsables por el problema por el que se queja, se lo haremos saber. Nuestra respuesta incluirá nuestras razones para esta respuesta. Debemos responder si estamos de acuerdo con la queja o no.

Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad
--------------------	---

Puede presentarnos su queja sobre la calidad de la atención que recibió mediante el proceso paso a paso descrito anteriormente.

Cuando su queja es sobre *calidad de atención*, también tiene otras dos opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.** Si lo prefiere, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención que recibió directamente a esta organización (*sin* presentar la queja ante nosotros).
 - La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica pagados por el gobierno federal para supervisar y mejorar la atención que se le brinda a los pacientes de Medicare.
 - Para buscar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de la Calidad de su estado, consulte el Capítulo 2, Sección 4, de este folleto. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolver su queja.
- **O bien, puede presentar su queja ante ambos sitios al mismo tiempo.** Si lo desea, puede presentarnos su queja sobre la calidad de la atención y también ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.

Sección 9.5	También puede presentar su queja ante Medicare
--------------------	---

Puede enviar una queja sobre SeniorCare Advantage Select (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare, visite

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

<https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>. Medicare toma en serio sus quejas y utiliza esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare.

Si tiene algún otro comentario o inquietud, o si cree que el plan no le brinda respuesta a su problema, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 8

*Cancelación de su membresía al
plan*

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan**Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan**

SECCIÓN 1	Introducción.....	158
Sección 1.1	Este capítulo se enfoca en la cancelación de su membresía a nuestro plan	158
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía a nuestro plan?	158
Sección 2.1	Puede cancelar su membresía durante el período de inscripción anual.....	158
Sección 2.2	Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage.....	159
Sección 2.3	En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial.....	160
Sección 2.4	¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar su membresía?.....	161
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	161
Sección 3.1	Por lo general, usted cancela su membresía al inscribirse en otro plan	161
SECCIÓN 4	Hasta que cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	162
Sección 4.1	Usted sigue siendo miembro de nuestro plan hasta que termine su membresía	162
SECCIÓN 5	SeniorCare Advantage Select (HMO) debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones	163
Sección 5.1	¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?	163
Sección 5.2	Nosotros <u>no podemos</u> pedirle que abandone nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud.....	164
Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan	164

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Este capítulo se enfoca en la cancelación de su membresía a nuestro plan
--------------------	---

La cancelación de su membresía en SeniorCare Advantage Select (HMO) puede ser **voluntaria** (su propia elección) o **involuntaria** (ajena a su propia decisión):

- Es posible que usted deje nuestro plan porque ha decidido que *desea* hacerlo.
 - Solo hay ciertos momentos del año, o ciertas situaciones, en las que puede cancelar voluntariamente su membresía en el plan. La sección 2 le indica *cuando* puede finalizar su membresía en el plan.
 - El proceso para cancelar voluntariamente su membresía varía según el tipo de cobertura nueva que elija. La sección 3 le explica *cómo* cancelar su membresía en cada situación.
- También existen situaciones limitadas en las que no elige dejar el plan, si no que se nos requiere que cancelemos su membresía. La Sección 5 le explica las situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si abandona nuestro plan, debe continuar recibiendo su atención médica a través de nuestro plan hasta que termine su membresía.

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

Puede cancelar su membresía en nuestro plan solo durante determinados momentos del año, conocidos como períodos de inscripción. Todos los miembros tienen la oportunidad de abandonar el plan durante el período de inscripción anual y durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage. En ciertas situaciones, también puede ser elegible para dejar el plan en otros momentos del año.

Sección 2.1	Puede cancelar su membresía durante el período de inscripción anual
--------------------	--

Puede cancelar su membresía durante el **período de inscripción anual** (también conocido como el "período de inscripción abierta anual"). Este es el momento en que debe revisar su cobertura de salud y medicamentos y tomar una decisión sobre su cobertura para el próximo año.

- **¿Cuándo es el período de inscripción anual?** El período es desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

- **¿A qué tipo de plan puede cambiarse durante el Período de inscripción anual?** Puede elegir mantener su cobertura actual o hacer cambios a su cobertura para el próximo año. Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Medicare Original *con* un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado.
 - - o - Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
- **¿Cuándo terminará su membresía?** Su membresía terminará cuando la cobertura de su nuevo plan comience el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Usted tiene la oportunidad de hacer un cambio *en* su cobertura de salud durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **¿Cuándo es el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Este periodo se extiende todos los años desde el 1 de enero al 31 de marzo.
- **¿A qué tipo de plan puede cambiarse durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Durante este tiempo, puede:
 - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Cancelar su membresía a nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original durante este período, usted tendrá hasta el 31 de marzo para inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado para agregar la cobertura de medicamentos.
- **¿Cuándo terminará su membresía?** Su membresía se cancelará el primer día del mes posterior a su inscripción en un plan diferente de Medicare Advantage o a la obtención de su solicitud para cambiarse a Original Medicare. Si usted, además, elige inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare, su membresía a dicho plan comenzará el primer día del mes luego de que su plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan**Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial**

En ciertas situaciones, los miembros de SeniorCare Advantage Select (HMO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

- **¿Quién es elegible para un Período de inscripción especial?** Si cualquiera de las siguientes situaciones se aplica a su caso, usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante un período de inscripción especial. A continuación presentamos solo algunos ejemplos. Para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>):
 - Por lo general, si se ha mudado.
 - Si tiene Medicaid
 - Si no cumplimos nuestro contrato con usted.
 - Si está recibiendo atención en una institución, como un hogar de ancianos o un hospital de atención a largo plazo (LTC).
 - Si se inscribe en el Programa de atención integral para personas de la tercera edad (PACE, por sus siglas en inglés).
- **¿Cuándo son los períodos de inscripción especiales?** Los períodos de inscripción varían según su situación.
- **¿Qué puede hacer?** 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 del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud de Medicare como su cobertura de medicamentos que requieren receta médica. Esto significa que puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos recetados o uno que no los cubra).
 - Medicare Original *con* un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado.
 - - *o* - Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos recetados de Medicare.
- **¿Cuándo terminará su membresía?** Su membresía generalmente terminará el primer día del mes posterior después de que recibamos su solicitud de cambio de plan.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

Sección 2.4 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar su membresía?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo puede cancelar su membresía:

- **Llame al Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- Puede encontrar la información en el folleto *Medicare y usted de 2020*.
 - Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de *Medicare y usted* cada otoño. Aquellas personas que son nuevas en Medicare lo reciben dentro de un mes después de haberse inscrito.
 - También puede descargar una copia desde el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>). O puede solicitar una copia impresa llamando a Medicare al número que figura a continuación.
- Puede contactarse con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 3.1 Por lo general, usted cancela su membresía al inscribirse en otro plan

Por lo general, para cancelar su membresía en nuestro plan, simplemente se inscribe en otro plan de Medicare durante uno de los períodos de inscripción (consulte la Sección 2 de este capítulo para obtener información sobre los períodos de inscripción). Sin embargo, si quiere pasar de nuestro plan a Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, debe solicitar que le cancelen la inscripción en nuestro plan. Hay dos formas de solicitar que se cancele su inscripción:

- Puede hacernos una solicitud por escrito. Comuníquese con el Servicio al Cliente si necesita más información sobre cómo hacerlo (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).
- --o-- Puede contactar 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.

El cuadro a continuación explica cómo debe cancelar su membresía a nuestro plan.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

Si desea cambiarse de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none"> Otro plan de salud de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare. Su inscripción en SeniorCare Advantage Select (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
<ul style="list-style-type: none"> Medicare Original <i>con</i> un plan de medicamentos recetados de Medicare por separado. 	<ul style="list-style-type: none"> Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Su inscripción en SeniorCare Advantage Select (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
<ul style="list-style-type: none"> Medicare Original <i>sin</i> un plan separado de medicamentos que requieren receta médica de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> Envíenos una solicitud por escrito para cancelar su inscripción. Comuníquese con el Servicio al Cliente si necesita más información sobre cómo hacerlo (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto). También puede comunicarse con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y solicitar que le cancelen la membresía en nuestro plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Su inscripción en SeniorCare Advantage Select (HMO) se cancelará cuando comience su cobertura en Original Medicare.

SECCIÓN 4 Hasta que cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Sección 4.1 Usted sigue siendo miembro de nuestro plan hasta que termine su membresía

Si deja SeniorCare Advantage Select (HMO), es posible que pase un tiempo antes de su membresía se cancele y su nueva cobertura de Medicare entre en vigencia. (Consulte la Sección 2 para obtener información sobre cuándo comienza su nueva cobertura). Durante este tiempo, debe continuar recibiendo su atención médica a través de nuestro plan.

- Si está hospitalizado el día en que finaliza su membresía, su hospitalización por lo general, estará cubierta por nuestro plan hasta que le den de alta.** (incluso si es dado de alta después de que comience su nueva cobertura de salud).

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

SECCIÓN 5 SeniorCare Advantage Select (HMO) debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?

SeniorCare Advantage Select (HMO) debe cancelar su membresía en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

- Si usted ya no tiene la Parte A y Parte B de Medicare.
- Si usted se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si usted está fuera de nuestra área de servicio por más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, debe llamar a Servicio al Cliente para averiguar si el lugar al que se muda o viaja se encuentra en el área de nuestro plan. (Los números de teléfono del Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este folleto).
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si no es ciudadano de los Estados Unidos o no está legalmente presente en los Estados Unidos.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacer que abandone nuestro plan por este motivo a menos que primero obtengamos permiso de Medicare).
- Si se comporta continuamente de forma perturbadora y nos dificulta brindarle atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacer que abandone nuestro plan por este motivo a menos que primero obtengamos permiso de Medicare).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. (No podemos hacer que abandone nuestro plan por este motivo a menos que primero obtengamos permiso de Medicare).
 - Si cancelamos su membresía por esta razón, Medicare puede hacer que su caso sea investigado por el Inspector General.

¿Dónde se puede obtener más información?

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía:

- Puede llamar **Servicio al cliente** para obtener más información (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este folleto).

Capítulo 8. Cancelación de su membresía al plan

Sección 5.2 Nosotros no podemos pedirle que abandone nuestro plan debido a un tema relacionado con su salud

SeniorCare Advantage Select (HMO) no está autorizado para pedirle que se retire de nuestro plan por alguna razón relacionada con su salud.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si considera que se le está solicitando que abandone nuestro plan por un tema relacionado con la salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, debemos informarle nuestros motivos por escrito para hacerlo. También debemos explicarle cómo puede presentar una queja o una queja formal sobre nuestra decisión de cancelar su membresía. Puede consultar la Sección 9 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo presentar una queja.

CAPÍTULO 9

Avisos legales

Capítulo 9. Avisos legales

SECCIÓN 1	Aviso sobre las leyes vigentes	167
SECCIÓN 2	Aviso de antidiscriminación.....	167
SECCIÓN 3	Aviso de los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	167

Capítulo 9. Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre las leyes vigentes

Muchas leyes se aplican a esta *Evidencia de cobertura* y también pueden aplicarse algunas disposiciones adicionales porque así lo exige la ley. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este documento. La ley principal que se aplica a este documento es el Título XVIII de la Ley de Seguro Social y las reglamentaciones creadas en virtud de la Ley del Seguro Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, o CMS. Además, pueden aplicarse otras leyes federales y, bajo ciertas circunstancias, las leyes del estado en el que vive.

SECCIÓN 2 Aviso de antidiscriminación

Nuestro plan debe obedecer las leyes que lo protegen contra la discriminación o el trato injusto. **No discriminamos** por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, género, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia con reclamaciones, historia clínica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica. 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 más información o tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos **Oficina de Derechos Civiles** al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o en su Oficina local de derechos civiles.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos al Servicio al Cliente (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto). Si tiene una queja, como un problema con el acceso para sillas de ruedas, el Servicio al cliente puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso de los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medicare para los cuales Medicare no es el pagador principal. De acuerdo con las reglamentaciones de los CMS en las secciones 422.108 y 423.462 del Título 42 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés), Scott and White Health Plan, como una Organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que la Secretaría ejerce bajo las regulaciones de los CMS en las subsecciones B hasta la D del Título 42, sección 411 del CFR y las normas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

CAPÍTULO 10

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes.

Apelación: Una apelación es un procedimiento que se realiza si no está de acuerdo con una decisión nuestra de denegar una solicitud de cobertura de servicios de atención médica o medicamentos recetados o pagos por servicios o medicamentos que ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, puede solicitar una apelación si no pagamos un artículo o servicio que cree que debería poder recibir. El Capítulo 7 explica las apelaciones, incluido el proceso para presentar una apelación.

Área de servicio: Es un área geográfica donde un plan de salud acepta miembros si la membresía es limitada según el lugar donde viven las personas. Para los planes que limitan los médicos y los hospitales que usted puede utilizar, estas áreas, en general, coinciden con las áreas en las que usted obtiene los servicios de rutina (que no son de emergencia). El plan puede cancelar su inscripción si se muda permanentemente fuera del área de servicio del plan.

Atención en un centro de enfermería especializada (por sus siglas en inglés, SNF): La atención de enfermería especializada y servicios de rehabilitación proporcionados de forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención de enfermería especializada incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser proporcionadas por médicos o enfermeros registrados.

Atención supervisada: Las atención personal que se brinda en un centro para personas mayores, un centro de cuidado de enfermos terminales u otros centros, cuando no es necesaria la atención médica ni la atención de enfermería especializada. La atención supervisada es el cuidado personal que puede ser provisto por personas que nos tengan destrezas o capacitación profesional, tales como asistencia con actividades de la vida cotidiana como bañarse, vestirse, comer, recostarse y levantarse de una cama o sillón, moverse y usar el baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas hacen por sí mismas, como utilizar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Autorización previa: Es la aprobación por adelantado para obtener servicios. Algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtienen "autorización previa" de nuestro plan. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Cuadro de beneficios en el Capítulo 4.

Ayuda adicional: Un programa de Medicare para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguro.

Ayuda para el cuidado de la salud en el hogar: Un asistente de ayuda para el cuidado de la salud en el hogar proporciona servicios que no necesitan las habilidades de una enfermera o terapeuta con licencia, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o realizar los ejercicios prescritos). Los asistentes para el cuidado de la salud en el hogar no tienen certificación de enfermería ni brindan terapias.

Cancelar o cancelación de la membresía: El proceso de cancelar su membresía de nuestro plan. La cancelación de la inscripción puede ser voluntaria (su propia elección) o involuntaria (ajena a su propia elección).

Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés): Un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, y brinda una variedad de servicios que incluyen fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y lenguaje, y servicios de evaluación del entorno del hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: Un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que opera exclusivamente con la finalidad de proporcionar servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios que no requieren hospitalización y cuya estadía en el centro no exceda las 24 horas.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés): La agencia federal que administra Medicare. El Capítulo 2 explica cómo comunicarse con los CMS.

Cobertura acreditable de medicamentos que requieren receta médica: La cobertura de medicamentos que requieren receta médica (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que paga, en promedio, por lo menos lo mismo que la cobertura de medicamentos que requieren receta médica estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura al momento de calificar para Medicare pueden, generalmente, mantener esa cobertura sin pagar una multa, si deciden inscribirse en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare en una fecha posterior.

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Medicare Parte D): Es un seguro para ayudar a pagar los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no están cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare.

Copago (o "copago"): Es el monto que se le puede exigir que pague como su parte del costo de un servicio o suministro médico, como una visita al médico, una visita a un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o un medicamento recetado. Un copago es un monto fijo, en lugar de un porcentaje. Por ejemplo, puede pagar \$10 o \$20 por una visita al médico o una receta.

Coseguro: Un monto que usted debe pagar como su parte del costo de los servicios. El coseguro suele ser un porcentaje (por ejemplo, 20%).

Costo compartido: Los costos compartidos se refieren a los montos que un miembro tiene que pagar al recibir servicios o medicamentos. Los costos compartidos incluyen alguna combinación de los siguientes tres tipos de pago: (1) cualquier monto deducible que imponga un plan antes de cubrir los servicios; (2) cualquier monto fijo de "copago" que el plan exige cuando se recibe un servicio específico; o (3) cualquier monto de "coseguro", un porcentaje del monto total pagado por un servicio, que el plan exige cuando se recibe un servicio específico.

Costos de desembolso personal: Consulte la definición de "costo compartido" más arriba. El requisito de costos compartidos de un miembro según el cual se debe pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se denomina como requisito de costo "de desembolso personal" del miembro.

Cuidados de emergencia: Los servicios cubiertos que son: (1) prestados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia; y (2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Cuidados paliativos: Un miembro al que le quedan 6 meses o menos de vida tiene derecho a elegir cuidados paliativos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si elige un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas, usted sigue siendo miembro de nuestro plan. Aún puede recibir todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios suplementarios que ofrecemos. El centro de cuidados paliativos brindará un tratamiento especial para su estado.

Deducible: Es el monto que debe pagar por la atención médica antes de que nuestro plan comience a pagar su parte.

Determinación de la organización: El Plan Medicare Advantage establece una determinación de la organización cuando toma una decisión acerca de cuáles artículos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar por artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan "decisiones de cobertura" en este folleto. El Capítulo 7 explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Emergencia: Una emergencia médica se produce cuando usted u otra persona prudente, no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento o la pérdida de una extremidad o de una función de esta. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor agudo o una afección médica que empeora rápidamente.

Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés): Ciertos equipos médicos ordenados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, colchones de sistema eléctrico, suministros para diabéticos, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores de habla, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital ordenadas por un proveedor para su uso en el hogar.

Estancia como paciente hospitalizado: Una estadía hospitalaria cuando ha sido ingresado formalmente al hospital para recibir servicios médicos especializados. Incluso si permanece en el hospital durante la noche, aún podría ser considerado como un "paciente ambulatorio".

Evidencia de cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) y divulgación de información: Este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otros anexos, cláusula adicionales u otra cobertura opcional elegida, que explica su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que debe hacer como miembro de nuestro plan.

Facturación del saldo: Cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura a un paciente más del monto de costo compartido permitido por el plan. Como miembro de SeniorCare Advantage Select (HMO), solo tiene que pagar los montos de costo compartido de nuestro plan cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le "facturen el saldo" ni que le cobren más que el monto de costo compartido que su plan dice que debe pagar.

Medicaid (o asistencia médica): Un programa conjunto federal y estatal que ayuda con los costos médicos a algunas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid varían de estado a estado, pero la mayoría de los costos de atención médica están cubiertos si califica para Medicare y Medicaid. Consulte el Capítulo 2, Sección 6 para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

Medicamento necesario: Servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad y que cumplen con las normas de práctica médica aceptadas.

Medicare: El programa federal de seguros médicos para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (por lo general, aquellas personas que tienen insuficiencia renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón). Las personas con Medicare pueden obtener su cobertura de salud de Medicare a través de Medicare Original, un plan PACE o un plan Medicare Advantage.

Medicare Original ("Medicare tradicional" o "Pago por servicio" de Medicare): Medicare Original ofrecido por el gobierno, y no por un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. Conforme a Medicare Original, los servicios de Medicare están cubiertos al pagarle a los médicos, los hospitales y otros proveedores de atención de salud los montos de pago establecidos por el Congreso. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro 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. Medicare Original tiene dos partes: Parte A (seguro hospitalario) y Parte B (seguro médico) y está disponible en cualquier parte de los Estados Unidos.

Miembro (miembro de nuestro plan o "Miembro del plan"): Es una persona que tiene Medicare y que califica para recibir los servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Monto máximo de desembolso: El mayor monto de desembolso durante el año calendario por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de la red. Los montos que paga por sus primas de la Parte A y la Parte B de Medicare no cuentan para el monto máximo de desembolso. Además del monto máximo de desembolso para los servicios médicos cubiertos por la Parte A y la Parte B dentro de la red, también tenemos un monto máximo de desembolso para ciertos tipos de servicios. Consulte el Capítulo 4, Sección 1. 3 para obtener información sobre su monto máximo de desembolso.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (por sus siglas en inglés, QIO): Es un grupo de médicos y otros expertos en la atención médica a los que el gobierno federal les paga para supervisar y mejorar la atención que se les brinda a los pacientes de Medicare. Consulte el Capítulo 2, Sección 4 para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO de su estado.

Parte C: Consulte "Plan Medicare Advantage (MA, por sus siglas en inglés)".

Parte D: El programa de beneficios voluntarios de medicamentos recetados de Medicare. (Para facilitar su consulta, nos referiremos al programa de beneficios de medicamentos recetados como la "Parte D").

Período de beneficio: La forma en que nuestro plan y Medicare Original miden su uso de los servicios hospitalarios y de centros de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en el que es ingresado a un hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención hospitalaria como paciente hospitalizado (o atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos. Si usted es ingresado a un hospital o centro de enfermería especializada después de que finaliza un período de beneficios, un nuevo período de beneficios comienza. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: Un periodo fijo todos los años en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su membresía en el plan y cambiarse a Medicare Original o realizar cambios en su cobertura de la Parte D. El período de inscripción abierta: Se extiende desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2020.

Período de inscripción anual: Un período establecido en otoño durante el cual los miembros pueden cambiar sus planes de medicamentos o de salud, o pueden cambiarse a Medicare Original. El período de inscripción anual es del 15 de octubre al 7 de diciembre.

Período de inscripción especial: Un tiempo fijo en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o regresar a Medicare Original. Entre las situaciones en las que puede ser elegible para un Período de inscripción especial se incluyen las siguientes: si se muda fuera del área de servicio, si se muda a un hogar de ancianos o si no cumplimos nuestros contrato.

Período de inscripción inicial: Es el período de tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y Parte B de Medicare cuando usted califica para este por primera vez. Por ejemplo, si es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza tres meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y finaliza tres meses después de dicho mes

Plan de necesidades especiales: Un tipo especial de plan Medicare Advantage que ofrece atención médica orientada a grupos de personas específicos, tales como los que tienen Medicare y Medicaid, que viven en un hogar de ancianos o tienen determinadas enfermedades crónicas.

Plan de Organización de Proveedores Preferidos (PPO, por sus siglas en inglés): Un plan de Organización de Proveedores Preferidos es un Plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un monto de pago específico. Un plan de PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, ya sea que se reciban de proveedores de la red o fuera de la red. El costo compartido de los miembros generalmente será más alto cuando se reciban beneficios del plan de proveedores fuera de la red. Los planes de PPO tienen un límite anual de costos de desembolso personal por servicios recibidos de los proveedores de la red (preferidos) y un límite mayor de sus costos de desembolso personal combinados por servicios recibidos tanto de los proveedores de la red (preferidos) como de los de fuera de la red (no preferidos).

Plan de salud de Medicare: Es un plan de salud de Medicare que es ofrecido por una compañía privada que tiene contrato con Medicare para proporcionarle 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 de costos de Medicare, los programas piloto/de demostración y los Programa de atención integral para personas de la tercera edad (PACE, por sus siglas en inglés).

Plan Medicare Advantage (MA, por sus siglas en inglés): A veces se llama Medicare Parte C. Un plan ofrecido por una compañía privada que tiene contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser un HMO, PPO, un plan privado de pago por servicio (PFFS, por sus siglas en inglés) o un plan de cuenta de ahorros médicos de Medicare (MSA, por sus siglas en inglés). Cuando está inscrito en un plan Medicare Advantage, los servicios de Medicare están cubiertos a través del plan y no se pagan conforme a Medicare Original. En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos recetados). Estos planes se denominan **Planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados**. SeniorCare Advantage Select (HMO) no ofrece cobertura de medicamentos recetados de Medicare. Todas las personas que tienen la Parte A y Parte B de Medicare son elegibles para unirse a cualquier plan de salud de Medicare que se ofrezca en su área, excepto las personas con enfermedad renal en etapa terminal (a menos que se apliquen ciertas excepciones).

Plan PACE: Un plan PACE (Programa Integral de Atención para Personas de la Tercera Edad) combina servicios médicos, sociales y de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) para personas cuyo estado de salud es delicado, para ayudarlas a permanecer independientes y a vivir en sus comunidades (en lugar de mudarse a un centro para personas mayores) tanto tiempo como sea posible, mientras reciben la atención de alta calidad que necesitan. Las personas inscritas en los planes PACE reciben sus beneficios de Medicare y Medicaid a través del plan.

Póliza "Medigap" (Seguro Suplementario de Medicare): Es un seguro complementario de Medicare que lo venden compañías de seguros privadas para subsanar las deficiencias en Medicare Original. Las pólizas de Medigap solo funcionan con Medicare Original. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

Prima: Es el pago periódico que se realiza a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención de salud por la cobertura de salud o por medicamentos recetados.

Prótesis y aparatos ortóticos: Son dispositivos médicos que indica su médico u otro proveedor de atención médica. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, aparatos ortopédicos para los brazos, la espalda y el cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte interna o función del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés): Su proveedor de atención primaria es el médico u otro proveedor al que usted visita en primer lugar para la mayoría de los problemas de salud. Él o ella se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. Él o ella también pueden consultar con otros médicos y proveedores de atención médica sobre su atención y derivarlo a ellos. En la mayoría de los planes de salud de Medicare, usted debe consultar al proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención de salud. Consulte el Capítulo 3, Sección 2.1 para obtener información sobre los proveedores de atención primaria.

Proveedor de la red: "Proveedor" es el término general que utilizamos para médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de salud que cuentan con licencia o están certificados por Medicare y por el estado para proporcionar servicios de atención de salud. Nosotros los denominamos " **proveedores de red** " cuando tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como el pago total y, en determinados casos, para coordinar y brindar los servicios cubiertos para los afiliados a nuestro plan. Nuestro plan paga a los proveedores de la red en función de los contratos que tiene con los proveedores, o si los proveedores aceptan proporcionarle a usted servicios cubiertos por el plan. También se puede hacer referencia a los proveedores de la red como "proveedores del plan".

Proveedor o centro fuera de la red: Es un proveedor o centro con el que tenemos no acuerdos para coordinar o brindar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores o centros fuera de la red son proveedores que no son empleados por, ni pertenecen a, ni operan con nuestro plan o no están bajo contrato para brindarle los servicios cubiertos. El uso de proveedores o centros fuera de la red se explica en este folleto en el Capítulo 3.

Queja: El nombre completo para "presentar una queja" es "presentar una queja formal". El proceso de presentación de quejas se utiliza para ciertos tipos de problemas. *solamente*. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. Consulte también la definición de "Queja formal" en esta lista de definiciones.

Reclamo: Es un tipo de queja que usted hace sobre nosotros o las farmacias, incluida una queja sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no incluye controversias de cobertura o pago.

Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas de inglés): Es un beneficio mensual que emite la Administración del Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados que se consideran personas discapacitadas, ciegas o mayores de 65 años. Los beneficios de la Seguridad de Ingreso Suplementario no son lo mismo que los beneficios de la Administración del Seguro Social.

Servicio al cliente: Un departamento dentro de nuestro plan que está a cargo de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, reclamos y apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener información sobre cómo ponerse en contacto con el Servicio al cliente.

Servicios cubiertos: El término general que usamos para referirnos a todos los servicios y suministros de atención médica que están cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos por Medicare: Son servicios cubiertos por la Parte A y Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare, incluido nuestro plan, deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y B de Medicare.

Servicios de rehabilitación: Estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y lenguaje y terapia ocupacional.

Servicios que se necesitan con urgencia: Los servicios requeridos de urgencia se brindan para tratar una afección, una lesión o una enfermedad inesperada, que no es de emergencia, pero que requiere atención médica inmediata. Los servicios que se necesitan con urgencia pueden ser suministrados por proveedores de la red o fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles temporalmente o no puede acceder a ellos.

Subsidio por bajos ingresos (LIS, por sus siglas en inglés): Consulte "Ayuda adicional".

**English:**

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Spanish:

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Vietnamese:

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Chinese:

注意: 如果 使用繁體中文, 可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-334-3141 (TTY: 711)。

Korean:

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-334-3141 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Arabic:

هاتف الصم والبكم: 711. ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-866-334-3141 (رقم

Urdu:

کریں (TTY: 711). 1-866-334-3141 خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال

Tagalog:

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-334-3141 (TTY: 711).

French:

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-334-3141 (ATS : 711).

Hindi:

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-866-334-3141 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Persian:

فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-866-334-3141 تماس بگیرید. توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما

German:

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Gujarati:

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Russian:

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-334-3141 (телетайп: 711).

Japanese:

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-866-334-3141 (TTY: 711)まで、お電話にてご連絡ください。

Laotian:

ໂປດຊາບ: ຖ້າ ງ່ວ ັ ທ ັ ກນເວ ັ າພາສາ ລາວ, ການບ ັ ື ການຊ ັ ອຍເຫ ັ ອດ ັ ກນພາສາ, ໂດຍບ ັ ື ເສ ັ ປັຄ ັ າ, ແມ ັ ນມ ັ ພ ັ ອມໃຫ້ ທ ັ ກນ. ໂທ 1-866-334-3141 (TTY: 711).



Aviso de No Discriminación

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-334-3141 (TTY: 711).

Scott and White Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Scott and White Health Plan no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Scott and White Health Plan:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Información escrita en otros formatos (letra grande y formatos electrónicos accesibles)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento de Scott and White Health Plan al 1-214-820-8888 o envíe un correo electrónico a SWHPComplianceDepartment@BSWHealth.org

Si cree que Scott and White Health Plan no ha brindado estos servicios o ha sido discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal con:

Scott and White Health Plan, Compliance Officer
1206 West Campus Drive, Suite 151
Temple, Texas 76502

Línea de ayuda de cumplimiento; 1-888-484-6977 o <https://app.mycompliancereport.com/report.aspx?cid=swhp>

Puede presentar una queja en persona o por correo, en línea o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Oficial de Cumplimiento está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.

Servicio al cliente de SeniorCare Advantage Select (HMO)

Método	Servicio al cliente: Información de contacto
LLAME	1-866-334-3141 Las llamadas a este número son gratuitas. De 7 a.m. - 8 p.m., siete días a la semana (sin incluir días festivos importantes) El Servicio al cliente también pone a disposición servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o lingüísticas. Las llamadas a este número son gratuitas. De 7 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana (sin incluir días festivos importantes).
ESCRIBA A	Scott and White Health Plan 1206 West Campus Drive Temple, Texas 76502
SITIO WEB	advantage.swhp.org

Programa de Asesoramiento, Defensa e Información sobre la Salud de Texas (HICAP))

El Programa de asesoramiento y defensa de la información de salud de Texas (HICAP, por sus siglas en inglés) es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento local gratuito sobre seguros de salud a personas con Medicare.

Método	Información de contacto
LLAME	1-800-252-9240 De lunes a viernes, de 8 a.m. a 12 p.m. y de 1 p.m. a 5 p.m.
TTY	711
ESCRIBA A	Texas Department of Insurance 333 Guadalupe Austin, TX 78701
SITIO WEB	http://www.tdi.texas.gov/consumer/hicap

Declaración de divulgación de PRA Conforme a la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona está obligada a responder un formulario de recopilación de información, a menos que este tenga a la vista un número de control de la OMB válido. El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.