

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019**

## **Evidencia de cobertura:**

### **Sus beneficios y servicios de salud del Programa Medicare como asegurado del plan Value Basic (HMO)**

Este manual incluye información sobre su cobertura de servicios de atención médica de Medicare del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. En él se explica cómo obtener la cobertura para los servicios de atención médica que necesita.

**Es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este plan, el plan Value Basic (HMO), es ofrecido por Senior Care Plus. (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa Senior Care Plus. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, significa el plan Value Basic [HMO]).

Senior Care Plus es un plan HMO que tiene un contrato con Medicare. La inscripción en Senior Care Plus depende de la renovación del contrato.

Este documento está disponible en español de manera gratuita.

**ATENCIÓN:** Si usted habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia de idiomas, sin cargo. Llame al 1-888-775-7003 (los usuarios de TTY deben llamar al Servicio estatal de retransmisión de mensajes al 711).

Llame a Servicio al cliente al 775-982-3112 o de manera gratuita al 888-775-7003 para obtener información adicional. (Los usuarios de TTY deben llamar al Servicio estatal de retransmisión de mensajes al 711). El horario de atención es de lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.

Esta información se encuentra disponible en distintos formatos, incluidos español y otros idiomas, así como en letras grandes y en sistema braille. Servicio al cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual). Comuníquese con Servicio al cliente al número que aparece arriba si necesita información sobre el plan en otro formato o idioma.

Los beneficios, la prima, el deducible y/o los copagos o coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2020.

La lista de medicamentos, la red de farmacias y/o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario.

**Evidencia de cobertura 2019****Índice**

Esta lista de capítulos y números de las páginas son su punto de partida. Consulte la primera página de cada capítulo para encontrar la información que necesita. **Encontrará una lista detallada de temas al comienzo de cada capítulo.**

- Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado ..... 5**  
 Explica lo que significa estar en un plan de salud de Medicare y cómo usar este manual. Incluye información sobre los materiales que le enviaremos, la prima del plan, su tarjeta de asegurado del plan y cómo mantener al día su registro de matrícula de asegurado.
- Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes..... 15**  
 Explica cómo comunicarse con nuestro plan (el plan Value Basic [HMO]) y con otras organizaciones, incluido el programa Medicare, el Programa Estatal de Asistencia con el Seguro Médico (SHIP, en inglés), la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, el Seguro Social, el programa Medicaid (el programa estatal de seguro médico para personas con bajos ingresos) y la Junta de Retiro Ferroviario.
- Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos ..... 27**  
 Explica las cosas importantes que usted debe saber a fin de conseguir atención como asegurado de nuestro plan. Los temas incluyen cómo usar los proveedores de servicios médicos de la red del plan y cómo obtener atención médica cuando tenga una emergencia.
- Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar) ..... 44**  
 Detalla los tipos de atención médica que cubre el plan y los que *no* están cubiertos para los asegurados del plan. Explica la parte del costo que le corresponde pagar a usted por la atención médica cubierta.
- Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos ..... 94**  
 Explica cómo y cuándo debe enviarnos una factura para solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte del costo por sus servicios cubiertos.
- Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades ..... 100**  
 Explica los derechos y responsabilidades que usted tiene como asegurado de nuestro plan. Explica lo que usted puede hacer si cree que sus derechos no se han respetado.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas) ..... 112**

Explica paso a paso lo que usted, como asegurado de nuestro plan, debe hacer si tiene problemas o preocupaciones.

- Explica cómo solicitar decisiones de cobertura y cómo presentar apelaciones si tiene dificultades para obtener la atención médica que cree que está cubierta por nuestro plan. Esto incluye cómo pedirnos que sigamos cubriendo la atención hospitalaria y ciertos tipos de servicios médicos si cree que su cobertura finalizará demasiado pronto.
- Explica cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio al cliente y otros problemas.

**Capítulo 8. Finalización de su participación en el plan ..... 155**

Explica cómo y cuándo puede cancelar su participación en el plan. Explica las situaciones en las que nuestro plan debe cancelar su participación.

**Capítulo 9. Avisos legales ..... 164**

Incluye avisos sobre la ley vigente y la no discriminación.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes ..... 178**

Explica los términos claves que se utilizan en este manual.

# CAPÍTULO 1

*Primeros pasos como asegurado*

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado****Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
Sección 1.1	Usted está inscrito en el plan Value Basic (HMO), que es un plan HMO de Medicare .....	6
Sección 1.2	¿De qué se trata el manual de <i>Evidencia de cobertura</i> ?.....	6
Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i> .....	6
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>¿Qué necesita para ser elegible para ser asegurado de un plan? .....</b>	<b>7</b>
Sección 2.1	Requisitos de elegibilidad .....	7
Sección 2.2	¿Qué significan la Parte A y la Parte B de Medicare? .....	7
Sección 2.3	Esta es el área de servicio para el plan Value Basic (HMO).....	8
Sección 2.4	Ciudadano estadounidense o residente legal .....	8
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>¿Qué otros materiales le proporcionaremos? .....</b>	<b>8</b>
Sección 3.1	Su tarjeta de asegurado del plan: úsela para obtener toda la atención cubierta .....	8
Sección 3.2	El Directorio de proveedores: Su guía de todos los proveedores de la red del plan .....	9
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>Su prima mensual del plan Value Basic (HMO) .....</b>	<b>10</b>
Sección 4.1	¿Cuánto cuesta la prima de su plan? .....	10
Sección 4.2	¿Podemos modificar su prima mensual del plan durante el año?.....	11
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>Mantenga actualizado el registro de participación de su plan .....</b>	<b>11</b>
Sección 5.1	Cómo ayudar a garantizar que tenemos información precisa sobre usted ....	11
<b>SECCIÓN 6</b>	<b>Protegemos la privacidad de su información médica personal .....</b>	<b>12</b>
Sección 6.1	Garantizamos que su información médica esté protegida .....	12
<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Cómo funciona otro seguro con nuestro plan.....</b>	<b>12</b>
Sección 7.1	¿Qué plan paga primero cuando tiene otro seguro? .....	12

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado**

---

---

**SECCIÓN 1      Introducción**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Usted está inscrito en el plan Value Basic (HMO), que es un plan HMO de Medicare</b>
--------------------	---

Usted está cubierto por Medicare y decidió recibir la atención médica de Medicare a través de nuestro plan, el plan Value Basic (HMO).

**La cobertura que abarca este plan cumple con los requisitos como cobertura médica elegible (QHC, en inglés)** y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA, en inglés). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, en inglés) en <https://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families> para obtener más información.

Existen diferentes tipos de planes de salud de Medicare. El plan Value Basic (HMO) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa organización para el mantenimiento de la salud), que está aprobado por Medicare y es administrado por una empresa privada. El plan Value Basic (HMO) no incluye la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.

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

Este manual de *Evidencia de cobertura* explica cómo obtener su atención médica cubierta por Medicare mediante nuestro plan. Este manual explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto y lo que paga como asegurado del plan.

Las palabras “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren a los servicios y la atención médica que usted tiene disponibles como asegurado del plan Value Basic (HMO).

Es importante que sepa cuáles son las reglas del plan y qué servicios están disponibles para usted. Lo alentamos a dedicar un poco de tiempo y examinar detenidamente este manual de *Evidencia de cobertura*.

Si se encuentra confundido o preocupado o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicio al cliente de nuestro plan (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual).

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

**Forma parte de nuestro contrato con usted**

Esta *Evidencia de cobertura* forma parte de nuestro contrato con usted sobre cómo el plan Value Basic (HMO) cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción y cualquier notificación que reciba de parte nuestra acerca de cambios en su

## Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado

---

cobertura o condiciones que afecten su cobertura. Estas notificaciones a veces se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato es válido durante los meses en los que esté inscrito en el plan Value Basic (HMO) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios del plan Value Basic (HMO) después del 31 de diciembre de 2019. También podemos dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2019.

### Medicare tiene que aprobar nuestro plan todos los años

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar el plan Value Basic (HMO) todos los años. Usted puede continuar obteniendo la cobertura de Medicare como asegurado de nuestro plan siempre y cuando elijamos seguir ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del plan.

---

## SECCIÓN 2 ¿Qué necesita para ser elegible para ser asegurado de un plan?

---

<b>Sección 2.1</b>	<b>Requisitos de elegibilidad</b>
--------------------	-----------------------------------

*Usted es elegible para participar en nuestro plan siempre y cuando suceda lo siguiente:*

- Usted tenga la Parte A y la Parte B de Medicare (la Sección 2.2 explica la Parte A y la Parte B de Medicare).
- Y vive dentro de nuestra área geográfica de servicios (la Sección 2.3 a continuación describe nuestra área de servicio). Si ha estado asegurado por nuestro plan continuamente desde antes de enero de 1999 y vivía fuera de nuestra área de servicio antes de esa fecha, aún es elegible siempre que no se haya mudado desde antes de enero de 1999.
- Y sea un ciudadano de los Estados Unidos o se encuentre legalmente en los Estados Unidos.
- Y no tenga enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, en inglés), con algunas excepciones, por ejemplo, si desarrolla una ESRD cuando todavía es asegurado de un plan que ofrecemos o cuando fue asegurado de un plan Medicare Advantage diferente que finalizó.

<b>Sección 2.2</b>	<b>¿Qué significan la Parte A y la Parte B de Medicare?</b>
--------------------	---

La primera vez que se inscribió en Medicare, recibió información acerca de qué servicios están cubiertos en la Parte A y en la Parte B de Medicare. Recuerde:

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado**

---

- La Parte A de Medicare ayuda a cubrir servicios prestados por los hospitales (para los servicios para pacientes hospitalizados, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio).
- La Parte B de Medicare es para otros servicios médicos (por ejemplo, para servicios médicos y otros servicios para pacientes ambulatorios) y ciertos artículos (por ejemplo, equipo médico duradero [DME, en inglés] y suministros).

**Sección 2.3 Esta es el área de servicio para el plan Value Basic (HMO)**

Aunque el Programa Medicare es un programa federal, el plan Value Basic (HMO) solo está disponible para las personas que viven en nuestra área de servicio del plan. Para seguir siendo asegurado de nuestro plan, debe seguir residiendo en el área de servicio del plan. A continuación, se describe el área de servicio:

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados en Nevada: Carson City y Washoe.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, comuníquese con Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual). Cuando se muda, tendrá un Período de Inscripción Especial que le permitirá cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nuevo lugar.

Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comunique con el Seguro Social para informarlo. Podrá encontrar números de teléfono e información de contactos del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

**Sección 2.4 Ciudadano estadounidense o residente legal**

Un asegurado del plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o residente legal de los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) le notificará al plan Value Basic (HMO) si usted no es elegible para seguir estando asegurado sobre esta base. El plan Value Basic (HMO) tiene que cancelar su inscripción si usted no cumple con este requisito.

---

**SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales le proporcionaremos?**

---

**Sección 3.1 Su tarjeta de asegurado del plan: úsela para obtener toda la atención cubierta**

Mientras sea asegurado de nuestro plan, tiene que usar su tarjeta de asegurado de nuestro plan siempre que obtenga cualquier servicio cubierto por este plan. También puede mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. Aquí presentamos una tarjeta de asegurado a modo de ejemplo para mostrarle cómo sería la suya:

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado****Value Basic (HMO)****Senior Care  
Plus** N.º de asegurado: **1234567890**  
Fecha de entrada en vigor: **01/01/2019**  
Nombre: **JOHN DOE**PCP: TANNER, JACOB MD      Teléfono: 775-123-4567  
Cons. de atención méd. bás.: **\$20**      Consultorio del especialista: **\$50**  
Ginecólogo-obstetra: **\$20**      Atención médica inmediata: **\$30/\$65**  
Emergencias: **\$90****Incluye lo siguiente: Cuidado de la vista y de la audición**  
Teléfono: 775-982-3112 o 888-775-7003 (Servicio estatal de retransmisión de mensajes TTY 711)Línea directa de salud: 775-982-5757 o 888-324-3243  
Envíe las reclamaciones médicas a: N.º de id. de pagador de EDI: 88023  
O por correo postal a: PO Box 981703 El Paso, TX 79998-1703**Value Basic (HMO)****Senior Care  
Plus** N.º DE IDENTIFICACION: **1234567890**  
Nombre: **JOHN DOE**

Medicamentos de la Parte B y suministros para la diabetes cubiertos en la farmacia o por pedido por correo postal.

Este plan no ofrece cobertura de la Parte D; sin embargo, si tiene algún problema:

Servicio al cliente: 800-681-9585

Servicios para el cuidado de la audición, TruHearing: 844 341-9611  
TTY: 711[www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com)

Envíe las reclamaciones por fax al número: 775-982-3741

Envíe las reclamaciones a Rx a: SCP, DMR

**H2960/009**

10315 Professional Circle, Reno, NV 89521

Siempre y cuando sea asegurado 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 (a excepción de los estudios de investigación clínica de rutina y servicios para pacientes con enfermedades terminales). Es posible que le pidan que muestre su tarjeta de Medicare nueva si necesita servicios hospitalarios. Conserve su nueva tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en un lugar seguro en caso de que la necesite más adelante.

**Aquí explicamos por qué esto es tan importante:** Si recibe servicios cubiertos por el plan con su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en lugar de su tarjeta de asegurado del plan Value Basic (HMO) mientras es un asegurado del plan, es posible que deba pagar el costo total.

Si su tarjeta de asegurado está dañada, se le perdió o se la robaron, comuníquese con Servicio al cliente de inmediato y le enviaremos una tarjeta nueva. (Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen impresos en la contraportada de este manual).

**Sección 3.2****El Directorio de proveedores: Su guía de todos los proveedores de la red del plan**

El *Directorio de proveedores y farmacias* indica los proveedores y suministradores de equipo médico duradero que forman parte de nuestra red.

**¿Qué significa “proveedores de la red”?**

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, suministradores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de salud que tienen contrato con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier gasto compartido de un plan como pago total. Acordamos que estos proveedores presten los servicios cubiertos a los asegurados de nuestro plan. La lista más reciente de proveedores y suministradores también se encuentra disponible en nuestro sitio web, [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com).

**¿Por qué debe saber qué proveedores forman parte de nuestra red?**

Es importante saber qué proveedores forman parte de nuestra red porque, con limitadas excepciones, mientras es asegurado de nuestro plan debe utilizar los proveedores que participan

## Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado

---

en la red para obtener su atención y servicios médicos. Las únicas excepciones son los casos de emergencia, los servicios que deben prestarse con urgencia cuando la red no está disponible (por lo general, cuando usted se encuentra fuera del área), los servicios de diálisis que se brindan fuera del área y los casos en que el plan Value Basic (HMO) autorice el uso de proveedores que no forman parte de la red. Consulte el Capítulo 3 (*Cómo utilizar la cobertura del plan para sus servicios médicos*) para obtener información más específica sobre los casos de emergencia, la cobertura que no forma parte de la red y la cobertura fuera del área.

Si no tiene copia del Directorio de proveedores, puede solicitar una a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual). Puede solicitarle más información a Servicio al cliente acerca de los proveedores de la red, incluidas sus certificaciones. Además, puede consultar el Directorio de proveedores en [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com) o descargarlo de este sitio web. Tanto Servicio al cliente como el sitio web le pueden otorgar la información más actualizada acerca de los cambios en los proveedores de nuestra red.

---

## SECCIÓN 4 Su prima mensual del plan Value Basic (HMO)

---

<b>Sección 4.1</b>	<b>¿Cuánto cuesta la prima de su plan?</b>
--------------------	--

Usted no paga una prima mensual del plan separada por el plan Value Basic (HMO). Debe seguir pagando su prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero paguen su prima de la Parte B).

### **A muchos asegurados se les exige pagar otras primas de Medicare**

A muchos asegurados se les exige pagar otras primas de Medicare. Como se explica en la Sección 2 arriba, para ser elegible para nuestro plan, usted debe tener la Parte A de Medicare y la Parte B de Medicare. Algunos asegurados del plan (aquellas personas que no son elegibles para la Parte A que no tiene primas) pagan una prima para la Parte A de Medicare. Y la mayoría de los asegurados del plan pagan una prima para la Parte B de Medicare. Senior Care Plus le ofrecerá un **reembolso de \$20** y reducirá sus primas de la Parte B que retire la Administración del Seguro Social o que usted pague cada mes. **Usted tiene que seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo un asegurado del plan.**

Su copia de *Medicare y usted 2019* proporciona información sobre estas primas en la sección denominada “Costos de Medicare 2019”. Esto explica cómo difieren las primas de la Parte B de Medicare para las personas con ingresos diferentes. Todas aquellas personas inscritas en Medicare reciben una copia de *Medicare y usted* todos los años en otoño. Aquellas personas que recién se inscribieron en Medicare la reciben dentro del mes posterior a la primera inscripción. Además, puede descargar una copia de *Medicare y usted 2019* del 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.

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado**

---

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

**No.** No tenemos permitido comenzar a cobrar una prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia el año próximo, se lo informaremos en septiembre y el cambio entrará en vigencia el 1 de enero.

---

**SECCIÓN 5            Mantenga actualizado el registro de participación de su plan**

---

**Sección 5.1            Cómo ayudar a garantizar que tenemos información precisa sobre usted**

Su registro de participación tiene información sobre su formulario de inscripción, incluida su dirección y número de teléfono. Muestra la cobertura específica de su plan, incluido su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales y otros proveedores en la red del plan deben tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su registro de participación para saber qué servicios están cubiertos y los montos de los costos compartidos para usted.** Por este motivo, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

**Infórmenos sobre estos cambios:**

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios de cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (como por ejemplo de su empleador, el empleador de su cónyuge, indemnización por accidente laboral o Medicaid).
- Si tiene alguna demanda de responsabilidad, como por ejemplo un accidente automovilístico.
- Si ha ingresado en un hogar de atención médica especializada.
- Si recibe atención en un hospital o sala de emergencias fuera del área o que no forma parte de la red.
- Si cambia su parte responsable designada (como por ejemplo un encargado de los cuidados).
- Si está participando de un estudio de investigación clínica.

Si cambia alguna de esta información, infórmenos llamando a Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este manual).

**Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado**

---

Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comuniquen con el Seguro Social para informarlo. Podrá encontrar números de teléfono e información de contactos del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

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

Medicare requiere que recopilamos información suya sobre cualquier otra cobertura de seguro de medicamentos o médica que tenga. Esto se debe a que tenemos que coordinar cualquier otro tipo de 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 por año, le enviaremos una carta que incluye cualquier otro tipo de cobertura de seguro de medicamentos o médica que conozcamos. Revise esta información detalladamente. Si es correcta, no debe hacer nada. Si la información es incorrecta, o si tiene otra cobertura que no está incluida, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual).

---

**SECCIÓN 6      Protegemos la privacidad de su información médica personal**

---

**Sección 6.1      Garantizamos que su información médica esté protegida**

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

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

---

**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 una cobertura grupal de salud de su empleador), existen reglas establecidas por Medicare que decide si nuestro plan o el otro seguro paga primero. El seguro que paga primero se denomina “pagador primario” y paga hasta los límites de esta cobertura. Quien paga en segundo lugar, llamado “pagador secundario”, solo paga si llegara a haber cargos no cubiertos por la cobertura primaria. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos no cubiertos.

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

## Capítulo 1. Primeros pasos como asegurado

---

- Si tiene cobertura como jubilado, Medicare paga primero.
- Si su cobertura del plan de salud grupal se basa en su actual empleo o en el empleo actual de uno de sus parientes, quién pagará primero depende de su edad, de la cantidad de personas empleadas por el empleador y de si está inscrito en Medicare según la edad, discapacidad o la enfermedad renal en estado terminal (ESRD, en inglés):
  - Si tiene menos de 65 años de edad y es discapacitado y usted o un familiar suyo aún 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 varios empleadores que tenga más de 100 empleados.
  - Si tiene más de 65 años de edad 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 varios empleadores que tenga más de 20 empleados.
- Si está inscrito en Medicare debido a ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses que es elegible para Medicare.

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

- Seguro contra todo riesgo (incluido el seguro del automóvil)
- Responsabilidad legal (incluido el seguro del automóvil)
- Beneficios por neumoconiosis
- Indemnización por accidente laboral

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

Si tiene otro seguro, infórmele a su médico, hospital y a su farmacia. Si tiene preguntas sobre quién paga primero, o necesita actualizar su otra información sobre el seguro, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual). Es posible que necesite darle su número de asegurado del plan a otras compañías de seguro (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correcta y puntualmente.

# CAPÍTULO 2

*Números de teléfono  
y recursos importantes*

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

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Contactos del plan Value Basic (HMO) (cómo comunicarse con nosotros, incluso cómo comunicarse con Servicio al cliente en el plan) .....</b>	<b>16</b>
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Medicare (Cómo obtener ayuda e información directamente del programa Federal Medicare) .....</b>	<b>19</b>
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>Programa Estatal de Ayuda sobre Seguros Médicos (Ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare).....</b>	<b>21</b>
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>Organización para la Mejora de la Calidad (Medicare le paga a esta organización para verificar la calidad de la atención que se brinda a las personas que están inscritas en Medicare).....</b>	<b>21</b>
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>Seguro Social .....</b>	<b>22</b>
<b>SECCIÓN 6</b>	<b>Medicaid (Un programa conjunto del gobierno federal y estatal que brinda ayuda con los gastos médicos a personas con ingresos y recursos limitados) .....</b>	<b>23</b>
<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario .....</b>	<b>24</b>
<b>SECCIÓN 8</b>	<b>¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador? .....</b>	<b>25</b>

---

## **SECCIÓN 1      Contactos del plan Value Basic (HMO)** (cómo comunicarse con nosotros, incluso cómo comunicarse con Servicio al cliente en el plan)

---

### **Cómo comunicarse con Servicio al cliente de nuestro plan**

Para obtener asistencia por consultas sobre reclamaciones, facturación o tarjeta de asegurado, llame o escriba al Servicio al cliente del plan Value Basic (HMO). Con gusto lo ayudaremos.

<b>Método</b>	<b>Servicio al cliente: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	<b>Senior Care Plus:</b> 775-982-3112 o de manera gratuita al 888-775-7003 La llamada a este número es gratuita. De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo. Servicio al cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.
<b>LLAMADA</b>	<b>TruHearing:</b> De manera gratuita al 1-(844) 341-9614. TTY 1-800-975-2674. De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora estándar de la montaña) La llamada a este número es gratuita.
<b>LLAMADA</b>	<b>EyeMed:</b> 1-(866)-800-5474. De lunes a sábado, de 7:30 a. m. a 11:00 p. m. (hora del este) y los domingos de 11:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del este). La llamada a este número es gratuita.
<b>TTY</b>	Servicio estatal de retransmisión de mensajes: 711 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. La llamada a este número es gratuita. De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.
<b>FAX</b>	775-982-3741
<b>CORREO</b>	Senior Care Plus 10315 Professional Circle Reno, NV 89521 Correo electrónico: Customer_Service@hometownhealth.com
<b>SITIO WEB</b>	www.SeniorCarePlus.com

## **Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando decisiones de cobertura, realizando apelaciones o presentando quejas 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. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Puede presentar una queja ante nosotros o ante uno de nuestros proveedores que forman parte de la red, incluida la queja sobre calidad de su atención. Este tipo de queja no implica controversias de cobertura o pago. Para obtener más información acerca de 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, de apelaciones o de presentación de quejas.

<b>Método</b>	<b>Decisiones de cobertura, apelaciones o quejas de atención médica: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	<b>Senior Care Plus:</b> 775-982-3112 o de manera gratuita al 888-775-7003  La llamada a este número es gratuita.  De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.  Servicio al cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.
<b>TTY</b>	Servicio estatal de retransmisión de mensajes: 711  Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.  La llamada a este número es gratuita.  De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.
<b>FAX</b>	775-982-3741
<b>CORREO</b>	Senior Care Plus 10315 Professional Circle Reno, NV 89521  Correo electrónico: <a href="mailto:Customer_Service@hometownhealth.com">Customer_Service@hometownhealth.com</a>
<b>SITIO WEB DE SENIOR CARE PLUS</b>	<a href="http://www.SeniorCarePlus.com">www.SeniorCarePlus.com</a>

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

<b>Método</b>	<b>Decisiones de cobertura, apelaciones o quejas de atención médica: Información de contacto</b>
<b>SITIO WEB DE MEDICARE</b>	Puede presentar una queja acerca del plan Value Basic (HMO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea ante Medicare, visite <a href="https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a> .

**Dónde enviar una solicitud para pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de la atención médica que ha recibido**

Para obtener más información sobre situaciones en las que es posible que deba solicitarnos un reembolso o que paguemos una factura que ha recibido de un proveedor, consulte el Capítulo 5 (*Solicitud para que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos*).

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Si envía una solicitud de pago y rechazamos cualquier parte de su solicitud, puede presentar una apelación sobre nuestra decisión. Consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones, apelaciones y quejas sobre la cobertura]*) para obtener más información.

<b>Método</b>	<b>Solicitudes de pago: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	<p><b>Senior Care Plus:</b> 775-982-3112 o de manera gratuita al 888-775-7003</p> <p>La llamada a este número es gratuita.</p> <p>De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.</p> <p>Servicio al cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.</p>
<b>TTY</b>	<p>Servicio estatal de retransmisión de mensajes: 711</p> <p>Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.</p> <p>La llamada a este número es gratuita.</p> <p>De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.</p>
<b>FAX</b>	775-982-3741

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

<b>Método</b>	<b>Solicitudes de pago: Información de contacto</b>
<b>CORREO</b>	Senior Care Plus 10315 Professional Circle Reno, NV 89521 Correo electrónico: <a href="mailto:Customer_Service@hometownhealth.com">Customer_Service@hometownhealth.com</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.SeniorCarePlus.com">www.SeniorCarePlus.com</a>

---

## **SECCIÓN 2 Medicare** (Cómo obtener ayuda e información directamente del programa Federal Medicare)

---

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (ocasionalmente denominados “CMS” [por su sigla en inglés]). Esta agencia celebra contratos con organizaciones Medicare Advantage, incluidos nosotros.

<b>Método</b>	<b>Medicare: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 La llamada a este número es gratuita. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>TTY</b>	1-877-486-2048 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. La llamada a este número es gratuita.

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

<b>Método</b>	<b>Medicare: Información de contacto</b>
<b>SITIO WEB</b>	<p><a href="https://www.medicare.gov">https://www.medicare.gov</a></p> <p>Esta es la página gubernamental oficial de Medicare. En ella se proporciona información actualizada sobre Medicare y los asuntos actuales relacionados con este. También contiene información sobre hospitales, centros de enfermería, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye manuales que puede imprimir directamente desde la computadora. También puede encontrar los números de contacto de Medicare en su estado.</p> <p>La página de Medicare también contiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción de Medicare a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medicare Eligibility Tool [Calculadora de Elegibilidad y Primas de Medicare]:</b> proporciona información sobre el estado de elegibilidad para Medicare:</li> <li>• <b>Medicare Plan Finder [Buscador de Planes de Medicare]:</b> Proporciona información personalizada sobre las pólizas disponibles de los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes médicos de Medicare y Medigap (seguro suplementario de Medicare) en su área. Estas herramientas proporcionan un <i>valor estimativo</i> de sus gastos de bolsillo según los diferentes planes de Medicare.</li> </ul>
<b>SITIO WEB (CONTINUACIÓN)</b>	<p>También puede usar el sitio web para informar a Medicare cualquier queja que tenga sobre el plan Value Basic (HMO):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infórmele su queja a Medicare:</b> Puede presentar una queja acerca del plan Value Basic (HMO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite <a href="https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a>. Medicare toma sus quejas seriamente y usa esta información para contribuir a la mejora de la calidad de Medicare.</li> </ul> <p>Si no tiene computadora, la biblioteca o el centro para personas de edad avanzada local podrá ayudarlo a visitar esta página con sus computadoras. O bien, puede llamar a Medicare e indicar qué información busca. Allí se encargarán de buscar la información en la página, 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>

---

### **SECCIÓN 3 Programa Estatal de Ayuda sobre Seguros Médicos (Ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)**

---

El Programa Estatal de Ayuda sobre Seguros Médicos (SHIP, en inglés) es un programa del gobierno que cuenta con asesores capacitados en todos los estados. En Nevada, el SHIP se denomina Nevada SHIP (a través de la División de Servicios para la Vejez y Access to Healthcare Network).

El Nevada SHIP es independiente (no está vinculado con ninguna compañía de seguros ni plan de salud). Es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos en su localidad a las personas que están inscritas en Medicare.

Los consejeros de Nevada SHIP pueden ayudarlo con sus preguntas o problemas sobre Medicare. Pueden ayudarlo a entender sus derechos en Medicare, a presentar quejas en relación con su atención o tratamiento médico y a resolver los problemas con las facturas de Medicare. Los consejeros de Nevada SHIP pueden ayudarlo a entender sus opciones de planes de Medicare y responder las preguntas sobre el cambio de plan.

<b>Método</b>	<b>Nevada SHIP: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	1-800-307-4444 o 1-877-385-2345
<b>TTY</b>	1-877-486-2048 (Medicare)  Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>CORREO</b>	State of Nevada Aging and Disability Services Division 3416 Goni Road, Suite D-132 Carson City, NV 89706
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://adsd.nv.gov/Programs/Seniors/SHIP/SHIP_Prog/">http://adsd.nv.gov/Programs/Seniors/SHIP/SHIP_Prog/</a> or <a href="http://www.accesstohealthcare.org">www.accesstohealthcare.org</a>

---

### **SECCIÓN 4 Organización para la Mejora de la Calidad (Medicare le paga a esta organización para verificar la calidad de la atención que se brinda a las personas que están inscritas en Medicare).**

---

Existe una Organización para la Mejora de la Calidad designada para prestar servicio a los beneficiarios de Medicare en todos los estados. En Nevada, la Organización para la Mejora de la Calidad se llama Livanta.

## Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

Livanta es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud que reciben un pago del gobierno federal. Medicare le paga a esta organización para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas que están inscritas en Medicare. Livanta es una organización independiente. No está relacionada con nuestro plan.

Debe comunicarse con Livanta ante cualquiera de estas situaciones:

- Tiene una queja relacionada con la calidad de atención que recibió.
- Considera que la cobertura de su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Considera que la cobertura para atención médica a domicilio, atención en centros de enfermería especializada o servicios en centros de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, en inglés) finaliza demasiado pronto.

Método	Livanta (Organización para la Mejora de la Calidad de Nevada): Información de contacto
<b>LLAMADA</b>	1-877-588-1123 para apelaciones o para todas las demás revisiones. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábado, de 11:00 a. m. a 3:00 p. m.
<b>TTY</b>	1-855-887-6668 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>CORREO</b>	Livanta, BFCC-QIO Program 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.bfccqioarea5.com">www.bfccqioarea5.com</a>

## SECCIÓN 5 Seguro Social

La Administración del Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y de gestionar las inscripciones en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses o residentes permanentes legales mayores de 65 años de edad, o que padezcan una discapacidad o una enfermedad renal en etapa terminal y cumplan con determinadas condiciones, son elegibles para Medicare. Si ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. El Seguro Social gestiona el proceso de inscripción en Medicare. Para solicitar la cobertura de Medicare, puede llamar al Seguro Social o dirigirse a su oficina local del Seguro Social.

Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comuniquen con el Seguro Social para informárselo.

Método	Seguro Social: Información de contacto
<b>LLAMADA</b>	1-800-772-1213 La llamada a este número es gratuita. Disponible de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede usar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar gestiones durante las 24 horas del día.
<b>TTY</b>	1-800-325-0778 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. La llamada a este número es gratuita. Disponible de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="https://www.ssa.gov">https://www.ssa.gov</a>

---

## **SECCIÓN 6      Medicaid** (Un programa conjunto del gobierno federal y estatal que brinda ayuda con los gastos médicos a personas con ingresos y recursos limitados)

---

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que brinda ayuda con los gastos médicos a personas con ingresos y recursos limitados. Determinadas personas que están inscritas en Medicare también son elegibles para Medicaid.

Además, hay programas que se ofrecen a través de Medicaid que ayudan a las personas inscritas en Medicare a pagar sus gastos de dicho programa, por ejemplo, sus primas de Medicare. Estos “Programas de Ahorro de Medicare” ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero todos los años:

- **Beneficiario de Medicare calificado (QMB, en inglés):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunas personas con QMB también son elegibles para los beneficios totales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare especificado de bajos recursos (SLMB, en inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B (algunas personas con SLMB también son elegibles para los beneficios totales de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona calificada (QI, inglés):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Trabajadores discapacitados calificados (QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

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

Para obtener más información acerca de Medicaid y sus programas, comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada, División de Servicios de Apoyo y Bienestar.

<b>Método</b>	<b>Livanta (Organización para la Mejora de la Calidad de Nevada): Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	1-877-588-1123 para apelaciones o para todas las demás revisiones. De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábado, de 11:00 a. m. a 3:00 p. m.
<b>TTY</b>	1-855-887-6668 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>CORREO</b>	Livanta, BFCC-QIO Program 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.bfccqioarea5.com">www.bfccqioarea5.com</a>

**SECCIÓN 7      Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario**

La Junta de Retiro Ferroviario es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios nacionales y a sus familias. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario, comuníquese con la agencia.

Si está inscrito en Medicare a través de la Junta de Retiro Ferroviario, es importante que les informe si se muda o cambia su dirección postal.

<b>Método</b>	<b>Junta de Retiro Ferroviario: Información de contacto</b>
<b>LLAMADA</b>	1-877-772-5772 La llamada a este número es gratuita. Disponible de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 3:30 p. m. Si tiene un teléfono de marcación por tonos, tendrá a su disposición información grabada y servicios automatizados durante las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y días feriados.
<b>TTY</b>	1-312-751-4701 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="https://secure.rrb.gov/">https://secure.rrb.gov/</a>

---

## **SECCIÓN 8      ¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador?**

---

Si usted (o su cónyuge) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge), llame al administrador de beneficios de su empleador/sindicato, o a Servicio al cliente si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge). (Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este manual). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare conforme a este plan.

# CAPÍTULO 3

*Uso de la cobertura del plan  
para sus servicios médicos*

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Lo que debe saber sobre cómo obtener atención médica cubierta como asegurado de nuestro plan .....</b>	<b>29</b>
Sección 1.1	¿Qué son los “proveedores que forman parte de la red” y los “servicios cubiertos”? .....	29
Sección 1.2	Reglas básicas para recibir la atención médica que cubre el plan.....	29
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Use proveedores de la red del plan para su atención médica .....</b>	<b>31</b>
Sección 2.1	Debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica .....	31
Sección 2.2	¿Qué tipos de atención médica puede obtener sin obtener la aprobación anticipada de su PCP? .....	32
Sección 2.3	Cómo recibir atención de especialistas y de otros proveedores que forman parte de la red .....	32
Sección 2.4	Cómo recibir atención de proveedores que no forman parte de la red.....	34
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>Cómo obtener servicios cubiertos en caso de emergencia, necesidad urgente de recibir atención o catástrofe.....</b>	<b>34</b>
Sección 3.1	Cómo obtener atención en caso de emergencia médica .....	34
Sección 3.2	Cómo obtener atención en caso de una necesidad urgente de recibir servicios.....	36
Sección 3.3	Cómo recibir atención durante una catástrofe.....	37
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos? .....</b>	<b>37</b>
Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos .....	37
Sección 4.2	Si nuestro plan no cubre los servicios, tiene que pagar el costo total .....	37
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”? .....</b>	<b>38</b>
Sección 5.1	¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?.....	38
Sección 5.2	Cuando participa de un estudio de investigación clínica, ¿quién paga por cada cosa?.....	39
<b>SECCIÓN 6</b>	<b>Reglas para obtener atención cubierta en un “centro religioso no médico dedicado a la salud” .....</b>	<b>40</b>
Sección 6.1	¿Qué es un centro religioso no médico dedicado a la salud? .....	40
Sección 6.2	¿Qué tipo de atención de un centro religioso no médico dedicado a la salud cubre nuestro plan? .....	40

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Reglas de propiedad del equipo médico duradero .....</b>	<b>41</b>
Sección 7.1	¿Puede convertirse en propietario del equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos conforme a nuestro plan? .....	41

---

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

---

En este capítulo se explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener la cobertura de atención médica. Contiene definiciones de términos y se explican las reglas que deberá seguir para obtener tratamientos médicos, servicios y otro tipo de atención médica que cubre el plan.

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

<b>Sección 1.1      ¿Qué son los “proveedores que forman parte de la red” y los “servicios cubiertos”?</b>
--

A continuación, encontrará algunas definiciones que pueden ser útiles para que entienda cómo puede obtener la atención y los servicios cubiertos como asegurado de nuestro plan:

- Los **“proveedores”** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados por el estado para prestar servicios y atención médica. El término “proveedores” también abarca a hospitales y otros centros de salud.
- Los **“proveedores que forman parte de la red”** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos de médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y su monto de costos compartidos como pago completo. Acordamos que estos proveedores presten los servicios cubiertos a los asegurados de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan directamente por la atención que le prestan a usted. Cuando consulta a un proveedor que forma parte de la red, solo paga la parte que le corresponde del costo de los servicios.
- Los **“servicios cubiertos”** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros y los equipos que cubre nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en el cuadro de beneficios del Capítulo 4.

<b>Sección 1.2      Reglas básicas para recibir la atención médica que cubre el plan</b>
--

Como plan de salud de Medicare, el plan Value Basic (HMO) tiene que cubrir todos los servicios que cubre Original Medicare y tiene que seguir sus mismas reglas de cobertura.

Por lo general, el plan Value Basic (HMO) cubrirá su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que reciba se incluya en el Cuadro de beneficios médicos del plan** (el cuadro se encuentra en el Capítulo 4 de este manual).

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que estos cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- **Tiene un proveedor de atención primaria (PCP, en inglés) de la red que le brinda atención y la supervisa.** Como asegurado de nuestro plan, debe elegir un PCP que forme parte de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
  - En la mayoría de las situaciones, el PCP que forma parte de la red o nuestro plan deben brindarle su aprobación por anticipado antes de que usted pueda utilizar otros proveedores de la red del plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. Esto se denomina proporcionarle una “derivación”. Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
  - Los referidos de su PCP no son necesarios para atención médica de emergencia o servicios de urgencia. También existen otros tipos de atención que puede recibir sin tener la aprobación anticipada de su PCP (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Usted debe recibir su atención de un proveedor que forme parte de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que recibe de un proveedor que no forma parte de la red (un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan). *Las siguientes son tres excepciones:*
  - El plan cubre emergencias o servicios de urgencia que reciba de un proveedor que no forma parte de la red. Si desea más información al respecto, y ver qué significan servicios de urgencia y de emergencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
  - Si usted necesita atención médica que el Programa Medicare exige cubrir a nuestro plan y los proveedores de nuestra red no pueden proporcionar esta atención, puede obtener esta atención de un proveedor que no forma parte de la red. Antes de buscar la atención, se debe obtener una autorización de Senior Care Plus. En esta situación, pagará el mismo monto que pagaría si recibiera la atención de un proveedor que forma parte de la red. Para obtener información acerca de cómo obtener una aprobación para consultar a un médico que no forma parte de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
  - El plan cubre servicios de diálisis renal recibidos en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan.

---

## **SECCIÓN 2      Use proveedores de la red del plan para su atención médica**

---

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

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

Cuando se convierte en asegurado del plan Senior Care Plus Value Basic (HMO), tiene que elegir a un proveedor del plan como su PCP. Su PCP es una persona que cumple con los requisitos del estado y está capacitado para brindarle atención médica básica.

Por lo general, consultará primero a su PCP por la mayoría de sus necesidades de atención médica de rutina. Solo hay unos pocos tipos de servicios cubiertos que usted puede obtener por su cuenta, sin comunicarse antes con su PCP, excepto según explicamos a continuación. Su PCP proporcionará la mayor parte de su atención y lo ayudará a organizar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que obtiene como asegurado del plan. Esto incluye sus radiografías, análisis de laboratorio, terapias, atención médica especializada, admisiones en el hospital y atención de seguimiento. La “coordinación” de sus servicios incluye controlar o consultar con otros proveedores del plan acerca de su atención. No necesita una orden médica para consultar a un especialista de la red del plan.

Sin embargo, si necesita determinados tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP o Senior Care Plus proporcionarán la aprobación por adelantado. En algunos casos, su PCP también deberá obtener la autorización previa (aprobación por adelantado). Debido a que su PCP proporcionará y coordinará su atención médica, debe hacer que se envíen sus expedientes médicos anteriores al consultorio de su PCP. Tenga la certeza de que Senior Care Plus se compromete a proteger la privacidad de sus expedientes médicos y su información médica personal.

### **¿Cómo debe elegir su PCP?**

Usted selecciona su PCP cuando se inscribe en Senior Care Plus. Para seleccionar su PCP, consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* de Senior Care Plus o nuestro sitio web, [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com). Puede visitar nuestro sitio web o llamar a Servicio al cliente para saber qué proveedores están aceptando pacientes nuevos (lo que significa que su panel está abierto). El nombre y el número de teléfono del consultorio de su PCP se encontrarán en su tarjeta de asegurado. Puede cambiar su PCP en cualquier momento, como se explica más adelante en esta sección.

### **Cómo cambiar su PCP**

Usted puede cambiar su PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. También es posible que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y, en ese caso, deberá buscar un nuevo PCP.

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

Para cambiar su PCP, llame a Servicio al cliente. Cuando llame, asegúrese de informarle a Servicio al cliente si está consultando a especialistas u obteniendo otros servicios cubiertos que necesiten la aprobación de su PCP (como los servicios de atención médica a domicilio y el equipo médico duradero). Servicio al cliente le ayudará a asegurarse de que pueda seguir recibiendo la atención médica especializada y los demás servicios que está recibiendo cuando cambie su PCP. También se asegurarán de que el PCP al que quiere cambiar esté aceptando pacientes nuevos. Servicio al cliente cambiará su registro de participación a fin de que muestre el nombre de su PCP nuevo y le informará cuándo entrará en vigor el cambio a su nuevo PCP. También le enviarán una nueva tarjeta de asegurado que incluya el nombre y el número de teléfono de su nuevo PCP.

<b>Sección 2.2</b>	<b>¿Qué tipos de atención médica puede obtener sin obtener la aprobación anticipada de su PCP?</b>
--------------------	--

Puede recibir los servicios mencionados a continuación sin obtener la aprobación anticipada de su PCP.

- Atención médica de rutina para mujeres, que incluye exámenes de mamas, mamografías (radiografías de las mamas), examen de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando sean prestados por un proveedor que forma parte de la red.
- Vacunas contra la gripe, la hepatitis B y la pulmonía, siempre y cuando las administre un proveedor que forma parte de la red.
- Servicios de emergencia prestados por proveedores que forman parte de la red o por proveedores que no forman parte de la red.
- Los servicios de urgencia de proveedores que forman parte de la red o que no forman parte de la red cuando los de la red están provisionalmente no disponibles o son inaccesibles (por ejemplo, cuando usted esté de manera provisional fuera del área de servicio del plan).
- Servicios de diálisis renal recibidos en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan. (Si es posible, llame a Servicio al cliente antes de salir del área de servicio para que podamos ayudar a coordinar los servicios de diálisis de mantenimiento mientras usted se encuentre fuera del área. Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen en la contraportada de este manual).
- Servicios de rutina de especialistas prestados por proveedores que forman parte de la red.

<b>Sección 2.3</b>	<b>Cómo recibir atención de especialistas y de otros proveedores que forman parte de la red</b>
--------------------	---

El especialista es un médico que presta servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo. Existen muchas clases de especialistas. A continuación, se enumeran algunos ejemplos:

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

- Los oncólogos tratan a pacientes que padecen cáncer.
- Los cardiólogos tratan a pacientes que padecen enfermedades cardíacas.
- Los ortopedistas tratan a pacientes que padecen determinadas enfermedades óseas, articulares o musculares.

Cuando su PCP considera que necesita un tratamiento especializado, no será necesario que reciba una orden médica (aprobación por adelantado) para consultar a un especialista del plan. Sin embargo, si necesita determinados tipos de servicios o suministros cubiertos, su PCP recibirá la aprobación por adelantado. En algunos casos, el especialista también deberá obtener la autorización previa (aprobación por adelantado).

Es muy importante obtener una orden médica (aprobación por adelantado) de su PCP para otros servicios determinados antes de consultar a un especialista del plan o a otros proveedores (existen excepciones, incluida la atención médica de rutina para mujeres, que se explica en la sección anterior). No necesita una orden médica para consultar a un especialista, pero si no tiene una autorización (aprobación por adelantado) antes de obtener determinados servicios de un especialista, es posible que deba pagar estos servicios. Si el especialista desea que regrese para recibir más atención, verifique primero para asegurarse de que las visitas adicionales al especialista estarán cubiertas.

Si hay especialistas específicos a quienes quiera consultar, averigüe si su PCP prefiere a dichos especialistas. Cada PCP del plan tiene determinados especialistas del plan que utilizan para las órdenes médicas. Esto significa que el PCP que seleccione puede determinar los especialistas que deba consultar. Generalmente puede cambiar su PCP en cualquier momento si desea consultar a un especialista del plan para el que su PCP no le entrega una orden médica. Consulte la subsección “Cómo cambiar su PCP” de la Sección 2.1, donde le decimos cómo cambiar su PCP.

**¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor que forma parte de la red abandona el plan?**

Es importante que sepa que realizaremos cambios a los hospitales, médicos, especialistas (proveedores) que forman parte de nuestro plan durante el año. Existen varios motivos por los que su proveedor de servicios de salud puede abandonar su plan, pero si su médico o especialista abandona el plan, usted tendrá determinados derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ilimitado a médicos y especialistas calificados.
- Haremos nuestro mayor esfuerzo para proporcionarle un aviso de al menos 30 días en el que le comunicaremos que su proveedor está por abandonar el plan, para que tenga tiempo de elegir un nuevo proveedor.
- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor de servicios médicos calificado para seguir gestionando sus necesidades de atención médica.

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

- Si está recibiendo un tratamiento médico, tiene derecho a solicitar, y nosotros colaboraremos con usted para asegurar que no se interrumpa dicho tratamiento que está recibiendo, el cual es necesario por razones médicas.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para remplazar a su proveedor, o que no se está administrando su cuidado de forma adecuada, usted tiene el derecho de presentar una apelación sobre nuestra decisión.
- Si sabe que su médico o especialista está por abandonar el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor y a administrar su atención médica.

Si un especialista, clínica, hospital u otro proveedor que forma parte de la red que usted esté usando abandona el plan, deberá cambiarse a otro proveedor que forme parte del plan. Por lo general, Senior Care Plus le notificará por adelantado que un proveedor abandonará nuestra red. Le asignaremos otro proveedor dentro de nuestra red que sea similar en ubicación y en práctica, y también orientación acerca de cómo seleccionar un proveedor si no está de acuerdo con la asignación. Si quiere seleccionar otro proveedor o consultar sobre si un proveedor participa en la red, llame a Servicio al cliente al número de teléfono que aparece en la portada de este manual.

<b>Sección 2.4</b>	<b>Cómo recibir atención de proveedores que no forman parte de la red</b>
--------------------	---

Para recibir servicios de proveedores que no forman parte de la red, llame antes a Servicio al cliente. Cuando llame, asegúrese de informarle a Servicio al cliente qué servicios requiere y el nombre del proveedor. Servicio al cliente le ayudará a verificar que puede recibir la atención y los demás servicios que necesita de un proveedor que no forma parte de la red. También verificarán que los servicios sean médicamente necesarios. Servicio al cliente trabajará en conjunto con nuestro Departamento de Servicios de Salud (orden médica) sobre otorgar una autorización para los servicios prestados por un proveedor que no forma parte de la red y le informará cómo proceder.

---

<b>SECCIÓN 3</b>	<b>Cómo obtener servicios cubiertos en caso de emergencia, necesidad urgente de recibir atención o catástrofe</b>
------------------	---

---

<b>Sección 3.1</b>	<b>Cómo obtener atención en caso de emergencia médica</b>
--------------------	---

**¿Qué es una “emergencia médica” y qué debe hacer frente a una?**

Una “**emergencia médica**” se presenta cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, creen que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la muerte, la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, un dolor intenso o problema de salud que empeora rápidamente.

### Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

---

En caso de que se enfrente a una emergencia médica, haga lo siguiente:

- **Busque ayuda con la mayor rapidez posible.** Llame al 911 para pedir ayuda y diríjase a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame a una ambulancia en caso de que la necesite. *No* es necesario que primero reciba una autorización o una derivación de su médico de cabecera.
- Asegúrese lo antes posible de que el plan haya recibido la notificación sobre su emergencia. Debemos realizar un seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona debe llamarnos para avisarnos sobre la atención médica de emergencia, por lo general, en el plazo de 48 horas. Nuestro número de teléfono y el número de teléfono de su PCP se encuentran en su tarjeta de asegurado. ¿Qué cobertura tiene en el caso de una emergencia médica?

Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Nuestro plan cubre servicios de ambulancia cuando el hecho de llegar a una sala de emergencias de cualquier otro modo podría implicar un riesgo para su salud. Para obtener más información, consulte el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este manual.

Como beneficio complementario, nuestro plan también ofrece cobertura de emergencia en todo el mundo. Para obtener más información acerca de la cobertura de emergencia en todo el mundo, consulte el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este manual.

En caso de que se presente una emergencia, hablaremos con los médicos que le prestan atención médica de emergencia para colaborar en la dirección y el seguimiento de su atención. Los médicos que le brindan atención médica de emergencia decidirán si su condición se estabilizó y si cesó la emergencia médica.

Una vez que haya cesado la emergencia, tiene derecho a realizar un seguimiento de su condición para asegurarse de que continúa siendo estable. El plan cubrirá su atención de seguimiento. Si su atención médica de emergencia es proporcionada por proveedores que no forman parte de la red, haremos todo lo posible para que los proveedores de la red se hagan cargo de la atención tan pronto como su estado de salud y las circunstancias lo permitan.

#### ¿Qué sucede si no se trataba de una emergencia médica?

En ciertas ocasiones puede resultar difícil darse cuenta si está frente a una emergencia médica. Por ejemplo, es posible que solicite atención de emergencia (porque considera que su salud está en grave peligro) y que el médico le comunique que no se trataba de una emergencia médica después de todo. Si resulta ser que no se trataba de una emergencia, cubriremos la atención que reciba siempre y cuando haya creído, dentro de lo razonable, que su salud estaba en grave peligro.

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

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

- Obtiene la atención adicional a través de un proveedor que forma parte de la red;
- *O bien*, la atención adicional que recibe se considera “servicio de urgencia” y usted sigue las reglas para recibir esta atención médica inmediata (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 3.2 a continuación).

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

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

Los “servicios de urgencia” hacen referencia a una enfermedad, lesión o un problema imprevisto que no se trata de una emergencia y que exige atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden ser prestados por proveedores que forman parte de la red o no cuando los proveedores que forman parte de la red no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente. La enfermedad imprevista podría ser, por ejemplo, una exacerbación imprevista de una enfermedad conocida que padece.

**¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicio del plan y tiene una necesidad urgente de recibir atención?**

Siempre debe tratar de obtener los servicios que deben prestarse con urgencia a través de proveedores que forman parte de la red. Sin embargo, si los proveedores están temporalmente no disponibles o son inaccesibles y no resulta razonable esperar para obtener la atención del proveedor que forma parte de la red, cuando la red esté disponible, cubriremos los servicios que deben prestarse con urgencia que usted reciba de un proveedor que no forma parte de la red.

Usted puede obtener atención médica inmediata cubierta cuando lo necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Si tiene dudas sobre cómo acceder a instalaciones de atención de urgencia, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual).

**¿Qué sucede si se encuentra fuera del área de servicio del plan y tiene una necesidad urgente de recibir atención?**

Cuando se encuentra fuera del área de servicio y no puede recibir atención de un proveedor que forma parte de la red, nuestro plan cubrirá los servicios que deban prestarse con urgencia que reciba de cualquier proveedor.

Como beneficio complementario, nuestro plan ofrece cobertura de atención de urgencia en todo el mundo. Para obtener más información acerca de la cobertura de atención de urgencia en todo el mundo, consulte el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este manual.

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

**Sección 3.3      Cómo recibir atención durante una catástrofe**

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. o el presidente de los Estados Unidos declara un estado de catástrofe o emergencia en su región geográfica, sigue teniendo derecho a recibir atención de su plan.

Visite los siguientes sitios web para obtener información sobre cómo recibir la atención necesaria durante una catástrofe:

- [www.fema.gov/](http://www.fema.gov/) (para catástrofes declaradas por el presidente)
- [www.phe.gov/preparedness/Pages/default.aspx](http://www.phe.gov/preparedness/Pages/default.aspx) (para catástrofes declaradas por la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos [HHS, en inglés])
- [www.dem.nv.gov/](http://www.dem.nv.gov/) (para catástrofes declaradas por el gobernador de Nevada)

Generalmente, si durante una catástrofe no puede acudir a un proveedor que forma parte de la red, su plan le permitirá obtener atención de proveedores que no forman parte de la red por el monto de costos compartidos dentro de la red.

---

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

---

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

Si pagó más de lo que le correspondía pagar por los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitar al plan que pague la parte que le corresponde de una factura que usted recibió por servicios médicos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

**Sección 4.2      Si nuestro plan no cubre los servicios, tiene que pagar el costo total**

El plan Value Basic (HMO) cubre todos los servicios médicos que se consideren médicamente necesarios, que se incluyan en el Cuadro de beneficios médicos del plan (este cuadro se encuentra en el Capítulo 4 de este manual) y se obtengan en coherencia con las reglas del plan. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios que no cubre el plan, ya sea porque se trate de servicios que el plan no cubre o porque se obtuvieron fuera de la red y no fueron autorizados.

Si tiene alguna duda sobre si pagaremos algún tipo de atención o servicio médico que planea obtener, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de que lo reciba. También tiene derecho a preguntarlo por escrito. En caso de que confirmemos que no cubriremos sus servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención.

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

En el Capítulo 7 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) encontrará más información sobre lo que debe hacer si necesita que tomemos una decisión de cobertura o si desea apelar una decisión que hayamos tomado. También puede llamar a Servicio al cliente para obtener más información (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).

Para los servicios cubiertos que tienen un límite en los beneficios, usted paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Pagar los costos una vez que ha alcanzado el límite en los beneficios no se contempla para su gasto máximo de bolsillo. Puede llamar a Servicio al cliente si desea saber cuánto ha utilizado del límite del beneficio.

---

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

---

<b>Sección 5.1      ¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?</b>
--

Un estudio de investigación clínica (también denominado “ensayo clínico”) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica; por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento para el cáncer. Los médicos y científicos prueban nuevos medicamentos o procedimientos de atención médica, para lo cual piden la colaboración de voluntarios para el estudio. Este tipo de estudio constituye una de las etapas finales del proceso de investigación que ayuda a los médicos y científicos a determinar si un nuevo enfoque resulta eficaz y seguro.

No todos los estudios de investigación clínica están abiertos para los asegurados de nuestro plan o nuestro plan primero debe aprobar el estudio de investigación. Si participa de un estudio que Medicare o nuestro plan no hayan aprobado, usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio.

Una vez que Medicare o nuestro plan aprueben el estudio, un miembro del personal a cargo del estudio se comunicará con usted para explicarle los detalles del estudio y para determinar si usted cumple con los requisitos establecidos por los científicos que llevan a cabo el estudio. Puede participar en el estudio solo si cumple con los requisitos de este y si entiende y acepta plenamente lo que implica participar en dicho estudio.

Si participa de un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si desea participar de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que obtenga nuestra aprobación o la de su PCP. Los proveedores médicos que proporcionan su atención como parte del estudio de investigación clínica *no* deben formar parte de la red de proveedores médicos de nuestro plan.

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

Si bien no es necesario que obtenga la autorización de nuestro plan para participar de un estudio de investigación clínica, **sí debe informarnos antes de comenzar a participar de un estudio de investigación clínica.**

Si planea participar en un estudio de investigación clínica, comuníquese con Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual) para informales que participará en un ensayo clínico y para conocer detalles más específicos sobre lo que pagará su plan.

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

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

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

Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Una vez que Medicare haya pagado su parte del costo por estos servicios, nuestro plan también pagará parte de los costos. Nosotros pagaremos la diferencia entre los costos compartidos en Original Medicare y sus costos compartidos como asegurado de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que reciba como parte del estudio al igual que si recibiera estos servicios de nuestro plan.

*A continuación, se muestra un ejemplo de cómo funcionan los costos compartidos:* Supongamos que debe hacerse un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. También supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis conforme a Original Medicare, pero el análisis costaría \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y nosotros pagaríamos otros \$10. Esto significa que usted pagaría \$10, que es el mismo monto que pagaría conforme a los beneficios de nuestro plan.

Para que podamos pagar la parte que nos corresponde de los costos, es necesario que envíe una solicitud de pago. Junto con la solicitud, deberá enviarnos una copia de sus Resúmenes de Medicare u otra documentación en la que se indique qué servicios recibió como parte del estudio y cuánto debe. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

### Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

---

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

- Generalmente, Medicare *no* pagará el nuevo artículo o servicio que se evalúen en el estudio, a menos que Medicare cubra dicho artículo o servicio, incluso si usted *no* participara de un estudio.
- Los artículos y servicios que el estudio le proporcione a usted o a cualquier participante de forma gratuita.
- Los artículos o servicios que se proporcionen solo para recopilar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte del estudio si su problema de salud normalmente exigiera una sola tomografía.

#### ¿Desea obtener más información?

Puede obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica en la publicación “Medicare and Clinical Research Studies” [Medicare y los estudios de investigación clínica] que se encuentra disponible 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 obtener atención cubierta en un “centro religioso no médico dedicado a la salud”

---

### Sección 6.1 ¿Qué es un centro religioso no médico dedicado a la salud?

Un centro religioso no médico dedicado a la salud es un establecimiento en el que se brinda atención para una enfermedad que normalmente se trataría en un hospital o centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de enfermería especializada se opusiera a las creencias religiosas de un asegurado, en cambio, prestaremos cobertura para su atención en un centro religioso no médico dedicado a la salud. Puede optar por recibir atención médica en cualquier momento y por cualquier motivo. Este beneficio se brinda solo para los servicios para pacientes hospitalizados de la Parte A (servicios de atención no médica). Medicare solo pagará los servicios de atención no médica que se presten en centros religiosos no médicos dedicados a la salud.

### Sección 6.2 ¿Qué tipo de atención de un centro religioso no médico dedicado a la salud cubre nuestro plan?

Para recibir atención en un centro religioso no médico dedicado a la salud, debe firmar un documento legal en el que exprese que se niega conscientemente a recibir un tratamiento médico que “no esté exceptuado”.

### Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos

- La atención o el tratamiento médico “no exceptuado” corresponde a la atención o el tratamiento médico *voluntario y no obligatorio* según la ley federal, estatal o local.
- La atención o el tratamiento médico “exceptuado” corresponde a la atención o el tratamiento médico *no voluntario u obligatorio* según la ley federal, estatal o local.

Para que el plan le brinde cobertura, la atención que reciba en un centro religioso no médico dedicado a la salud debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que brinde la atención tiene que estar certificado por Medicare.
- La cobertura de nuestro plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si recibe servicios de este centro que se le presten en un establecimiento, regirán las siguientes condiciones:
  - Debe tener un problema de salud que le permita recibir servicios cubiertos de atención hospitalaria para pacientes hospitalizados o en un centro de enfermería especializada.
  - *Además*, tiene que obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de que lo hospitalicen en el centro; de lo contrario, su estadía no tendrá cobertura.

Como sucede con los límites de cobertura hospitalaria para pacientes hospitalizados, si obtiene la autorización, tendrá cobertura ilimitada para este beneficio. Para obtener más información, consulte el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este manual.

---

## SECCIÓN 7 Reglas de propiedad del equipo médico duradero

---

<b>Sección 7.1</b>	<b>¿Puede convertirse en propietario del equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos conforme a nuestro plan?</b>
--------------------	--

El equipo médico duradero (DME, en inglés) incluye artículos tales como suministros y equipos de oxígeno, sillas de rueda, caminadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos generadores de voz, bombas de infusión de intravenosa (IV), nebulizadores y camas de hospital solicitadas por un proveedor para usar en el hogar. Ciertos artículos, como prótesis, siempre serán propiedad del asegurado. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que usted debe alquilar.

En Original Medicare, las personas que alquilan ciertos tipos de DME son propietarias del equipo después de pagar copagos por el artículo durante 13 meses. No obstante, como asegurado del plan Value Basic (HMO), por lo general no obtendrá la propiedad de artículos de DME alquilado independientemente de la cantidad de copagos que pague por el artículo mientras sea asegurado de nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, transferiremos la propiedad del equipo médico duradero. Llame a Servicio al cliente para conocer los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe presentar (los números de teléfono aparecen impresos en la

**Capítulo 3. Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos**

---

contraportada de este manual). Incluso si realizó 12 pagos consecutivos por el artículo de DME conforme a Original Medicare antes de inscribirse en el plan, no obtendrá la propiedad independientemente de la cantidad de copagos que pague por el artículo mientras sea asegurado de nuestro plan.

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

En caso de que no haya obtenido la propiedad del artículo de DME mientras formaba parte de nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos por el equipo después de cambiarse a Original Medicare para convertirse en propietario del artículo. Los pagos hechos mientras formó parte de nuestro plan no se contemplan como parte de estos 13 pagos consecutivos.

Si realizó menos de 13 pagos por el artículo de DME conforme a Original Medicare *antes* de inscribirse en nuestro plan, estos pagos previos tampoco se contemplan como parte de estos 13 pagos consecutivos. Tiene que realizar 13 pagos consecutivos nuevos después de regresar a Original Medicare a fin de obtener la propiedad del artículo. No hay excepciones para esta situación cuando vuelva a formar parte de Original Medicare.

# CAPÍTULO 4

*Cuadro de beneficios médicos  
(lo que está cubierto y  
lo que usted debe pagar)*

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

---

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Cómo entender sus gastos de bolsillo para los servicios cubiertos por el plan .....</b>	<b>45</b>
Sección 1.1	Tipos de gastos de bolsillo que puede pagar por sus servicios cubiertos por el plan .....	45
Sección 1.2	¿Cuál es el máximo que puede pagar por servicios médicos cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare?.....	45
Sección 1.3	Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen saldos adicionales” .....	46
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Use el <i>Cuadro de beneficios médicos</i> para determinar lo que está cubierto para usted y cuánto pagará .....</b>	<b>47</b>
Sección 2.1	Sus beneficios y costos médicos como asegurado del plan.....	47
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>¿Cuáles son los servicios que no están cubiertos por el plan? .....</b>	<b>83</b>
Sección 3.1	Servicios que <i>no</i> cubrimos (exclusiones) .....	83

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

### SECCIÓN 1      **Cómo entender sus gastos de bolsillo para los servicios cubiertos por el plan**

Este capítulo se enfoca en sus servicios cubiertos por el plan y lo que usted paga por sus beneficios médicos. Incluye un Cuadro de beneficios médicos que indica sus servicios cubiertos y muestra cuánto pagará por cada servicio cubierto por el plan como asegurado del plan Value Basic (HMO). Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites sobre ciertos servicios.

#### Sección 1.1      **Tipos de gastos de bolsillo que puede pagar por sus servicios cubiertos por el plan**

Para entender la información sobre pagos que le brindamos en este capítulo, es necesario que conozca los tipos de gastos de bolsillo que puede pagar por sus servicios cubiertos.

- Un **“copago”** es el monto fijo que paga cada vez que recibe determinados servicios médicos. Paga un copago cada vez que recibe el servicio médico. (El “Cuadro de beneficios médicos” de la Sección 2 le brinda más información sobre sus copagos).
- **“Coseguro”** es el porcentaje que paga del costo total de determinados servicios médicos. Paga un coseguro cada vez que recibe el servicio médico. (El “Cuadro de beneficios médicos” de la Sección 2 le brinda más información sobre sus coseguros).

La mayoría de las personas que cumplen con los requisitos para Medicaid o para el programa de Beneficiario de medicare calificado (QMB, en inglés) no deben pagar deducibles, copagos o coseguros. Asegúrese de mostrarle a su proveedor su evidencia de elegibilidad de Medicaid o de QMB, si corresponde. Si cree que se le está pidiendo pagar un monto incorrecto, comuníquese con Servicio al cliente.

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

Dado que está inscrito en un plan Medicare Advantage, existe un límite en la cantidad que debe pagar como gasto de bolsillo por año por servicios médicos cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare o por nuestro plan y que forman parte de la red (consulte a continuación el Cuadro de beneficios médicos de la Sección 2). Este límite se denomina el monto máximo de bolsillo por los servicios médicos.

Como asegurado del plan Value Basic (HMO), el máximo que deberá pagar como gasto de bolsillo para los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B que forman parte de la red en 2018 es **\$3,400**. Los montos que paga por los copagos y el coseguro para los servicios cubiertos que forman parte de la red se contemplan para este monto máximo de bolsillo. Además, los montos que paga por algunos servicios no se contemplan para el monto máximo de gasto de bolsillo. Si alcanza la cantidad máxima de gasto de bolsillo de **\$3,400**, no deberá pagar ningún

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

---

gasto de bolsillo por el resto del año para los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B que forman parte de la red. Sin embargo, debe continuar pagando la prima de la Parte B de Medicare (excepto cuando Medicaid o un tercero paguen su prima de la Parte B).

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

Como asegurado del plan Value Basic (HMO), una protección importante para usted es que solo tiene que pagar su monto de costo compartido cuando recibe los servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores agreguen otros cargos adicionales, denominados “facturación de saldos adicionales” del costo de un servicio. Esta protección (nunca pagará más que el costo compartido) rige incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay una disputa y no pagamos determinados cargos de proveedores.

Esta protección funciona de la siguiente manera.

- Si su costo compartido es un copago (un monto fijo en dólares, por ejemplo, \$15.00), entonces paga solo ese monto por cualquier servicio cubierto de un proveedor que forma parte de la red.
- Si el costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces nunca paga más que ese porcentaje. No obstante, su costo depende del tipo de proveedor que consulte:
  - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor que forma parte de la red, paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reintegro del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
  - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor que no forma parte de la red que participa en Medicare, paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores que no forman parte de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe una derivación).
  - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor que no forma parte de la red que no participa en Medicare, paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores que no forman parte de la red solo en ciertas situaciones, como cuando recibe una derivación).
- Si cree que un proveedor le ha “facturado saldos adicionales”, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual).

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)****SECCIÓN 2 Use el *Cuadro de beneficios médicos* para determinar lo que está cubierto para usted y cuánto pagará****Sección 2.1 Sus beneficios y costos médicos como asegurado del plan**

El Cuadro de beneficios médicos en las páginas siguientes indica los servicios que cubre el plan Value Basic (HMO) y lo que usted paga de su bolsillo por cada servicio. Los servicios enumerados en el cuadro de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Sus servicios cubiertos de Medicare tienen que prestarse según las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (que incluyen atención médica, servicios, suministros y equipos) *tienen que* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que estos cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- Recibe atención de un proveedor que forma parte de la red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que recibe de un proveedor que no forma parte de la red. El Capítulo 3 brinda más información sobre los requisitos para usar proveedores que forman parte de la red y las situaciones en las que cubriremos servicios de un proveedor que no forma parte de la red.
- Tiene un proveedor de atención primaria (un PCP) que le brinda atención y la supervisa. En la mayoría de las situaciones, su PCP tiene que darle su aprobación por adelantado antes de que pueda ver otros proveedores en la red del plan. Esto se denomina proporcionarle una “derivación”. El Capítulo 3 brinda más información sobre cómo obtener una derivación y las situaciones en las que no necesita una.
- Algunos de los servicios enumerados en el Cuadro de beneficios médicos *solo* están cubiertos si su médico u otro proveedor que forma parte de la red obtiene nuestra aprobación por adelantado (a veces se denomina “autorización previa”). Los servicios cubiertos que requieren aprobación por adelantado para ser cubiertos como servicios que forman parte de la red están marcados con una nota al pie en el Cuadro de beneficios médicos.

Otros aspectos importantes que debe conocer sobre nuestra cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare y más. Para recibir algunos de estos beneficios, quizás deba pagar *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, quizás deba pagar *menos*. (Si desea obtener más información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare y usted 2018*. Consúltelo en línea en <https://www.medicare.gov> o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

---

[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).

- En el caso de todos los servicios de prevención que están cubiertos sin costo conforme a Original Medicare, también cubrimos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si también recibe tratamiento o control por un problema de salud existente durante la visita cuando recibe el servicio de prevención, se aplicará un copago por la atención recibida para el problema de salud existente.
- En ocasiones, Medicare agrega cobertura conforme a Original Medicare de nuevos servicios durante el año. Si Medicare agrega cobertura para algún servicio durante 2018, ya sea Medicare o nuestro plan cubren esos servicios.

 Verá esta manzana al lado de los servicios de prevención que figuran en el Cuadro de beneficios.

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

### Cuadro de beneficios médicos

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Un único ultrasonido de detección para personas en riesgo. El plan solo cubre este examen si tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene una orden médica para este por parte de su médico, asistente médico, enfermero profesional o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los asegurados elegibles para este examen preventivo.</p>
<p><b>Servicios de ambulancia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea de ala rotatoria y fija hasta el centro correspondiente más cercano que pueda brindar atención médica solo si se prestan a un asegurado cuyo problema de salud amerita este servicio, ya que otros medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona o si están autorizados por el plan.</li> <li>• Corresponde el transporte que no sea de emergencia en ambulancia si está documentado que el problema del asegurado amerita este servicio, ya que otros medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona y dicho transporte es médicamente necesario.</li> </ul> <p><i>El transporte que no sea de emergencia y el transporte en ambulancia aérea entre centros requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$250</b> para los servicios de ambulancia cubiertos por Medicare.</p> <p>Copago de <b>\$0</b> para el transporte entre los centros para pacientes hospitalizados.</p>
<p> <b>Visita de bienestar anual</b></p> <p>Si tuvo la Parte B durante más de 12 meses, puede realizar una visita de bienestar anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado en función de su salud actual y factores de riesgo. Se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p><b>Aviso:</b> Su primera visita de bienestar anual no puede realizarse dentro de los 12 meses de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. No obstante, no es necesario que haya realizado una visita “Bienvenido a Medicare” para que se cubran las visitas de bienestar anual después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de bienestar anual.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Examen de densidad ósea</b></p> <p>Para las personas elegibles (generalmente, esto significa personas en riesgo de perder masa ósea o en riesgo de tener osteoporosis), los siguientes servicios están cubiertos cada 24 meses o con mayor frecuencia si es médicamente necesario: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar la calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el examen de densidad ósea cubierto por Medicare.</p>
<p> <b>Examen de detección de cáncer de mama (mamografías)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años</li> <li>• Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años y más</li> <li>• Un examen clínico de las mamas cada 24 meses</li> </ul> <p><i>Es posible que reciba este servicio por su cuenta, sin una orden médica de su PCP siempre y cuando lo brinde un proveedor del plan.</i></p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las mamografías de evaluación cubiertas.</p> <p>Tiene cobertura para una cantidad ilimitada de mamografías de evaluación cuando sea médicamente necesario.</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación cardíaca</b></p> <p>Los programas completos de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y terapia están cubiertos para asegurados que cumplen ciertas condiciones con una orden del médico. El plan también cubre los programas de rehabilitación cardíaca intensiva que suelen ser más rigurosos o más intensivos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$15</b> para los servicios de rehabilitación cardíaca cubiertos por Medicare.</p>
<p> <b>Visita de reducción de riesgos de enfermedades cardiovasculares (terapia para enfermedades cardiovasculares)</b></p> <p>Cubrimos una visita por año con su médico de atención médica básica para ayudar a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, su médico puede repasar el uso de aspirina (si corresponde), controlar su presión arterial y darle consejos para asegurarse de que esté comiendo de manera sana.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para la enfermedad cardiovascular (tratamiento intensivo para la salud conductual).</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Pruebas de enfermedades cardiovasculares</b></p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades (o anomalías asociadas con un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de enfermedades cardiovasculares cubiertas una vez cada 5 años.</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>
<p> <b>Examen de detección de cáncer cervical y vaginal</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todas las mujeres: Los exámenes de Papanicolaou y los exámenes pélvicos se cubren una vez cada 24 meses.</li> <li>• Si tiene un riesgo alto de tener cáncer cervical o vaginal o el resultado de una prueba de Papanicolaou fue anormal dentro de los últimos 3 años y está en edad fértil: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Pap y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>
<p><b>Servicios quiroprácticos</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo cubrimos la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación.</li> </ul>	<p>Copago de <b>\$20</b> por cada visita cubierta por Medicare (manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación).</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Examen de detección de cáncer colorrectal</b></p> <p>Para las personas de 45 años y más, se cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigmoidoscopia flexible (o detección mediante enema de bario como alternativa) cada 48 meses</li> </ul> <p>Uno de los siguientes cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba Guaiac de sangre oculta en materia fecal (gFOBT, en inglés)</li> <li>• Prueba inmunoquímica fecal (FIT, en inglés)</li> </ul> <p>Evaluación colorrectal basada en el ADN cada 3 años</p> <p>Para las personas con alto riesgo de tener cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonoscopia de detección (o detección mediante enema de bario como alternativa) cada 24 meses</li> </ul> <p>Para las personas sin alto riesgo de tener cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no en el lapso de 48 meses de una sigmoidoscopia de detección</li> </ul> <p><i>El uso de propofol requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para un examen de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare.</p>
<p><b>Servicios dentales</b></p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Cubrimos lo siguiente:</p> <p>Los servicios prestados por un dentista o cirujano bucal están limitados a la cirugía de mandíbula o estructuras relacionadas, a la reducción de fracturas de la mandíbula o huesos faciales, a la extracción de piezas dentales para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación para la enfermedad neoplásica o servicios que estarían cubiertos si los suministrara un médico.</p>	<p>Copago de <b>\$50</b> por cada visita por servicios dentales cubiertos por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Examen de detección de depresión</b></p> <p>Cubrimos un examen de detección de depresión por año. El examen de detección debe realizarse en un entorno de atención médica básica que pueda brindar órdenes médicas o tratamiento de seguimiento.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para una visita de detección de depresión anual.</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>
<p> <b>Examen de detección de diabetes</b></p> <p>Cubrimos este examen de detección (incluye las pruebas de glucemia 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 glucemia alta (glucosa). También es posible que se cubran las pruebas si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>En función de los resultados de estas pruebas, es posible que sea elegible para realizarse hasta dos exámenes de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los exámenes de detección de diabetes cubiertos por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para diabéticos</b></p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (que usan y no usan insulina). Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros para controlar la glucemia: monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas para medir la glucosa en sangre, dispositivos de lanceta y lancetas, soluciones para el control de la glucemia para controlar la precisión de las tiras reactivas y los monitores.</li> <li>• Para las personas con diabetes que tienen enfermedad de pie diabético grave: un par por año calendario de calzados ortopédicos a medida (incluidas las plantillas provistas con dichos calzados) y dos pares adicionales de plantillas o un par de calzados de profundidad y tres pares de plantillas (sin incluir las plantillas extraíbles no a medida proporcionadas con cada calzado). La cobertura incluye el ajuste.</li> <li>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta con ciertas condiciones</li> </ul> <p><i>Dispositivos ortopédicos y órtesis requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los beneficiarios que cumplen los requisitos para el beneficio preventivo de capacitación para el autocontrol de la diabetes.</p> <p>Los monitores de glucosa en sangre se proporcionan de forma gratuita.</p> <p>Coseguro del <b>20%</b> del costo de cada artículo de suministro para la diabetes cubierto por Medicare recibido por venta minorista o con servicio de pedido por correo.</p>
<p><b>Equipo médico duradero (DME, en inglés) y suministros relacionados</b></p> <p>(Para una definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 10 de este manual).</p>	<p>Coseguro del <b>20%</b> del costo de cada elemento cubierto por Medicare</p>
<p><b>Equipo médico duradero (DME, en inglés) y suministros relacionados (continuación)</b></p> <p>Los artículos incluyen, entre otros, sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital solicitadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión de intravenosa (IV), dispositivos generadores de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores y caminadores. La lista más reciente de proveedores se encuentra disponible en nuestro sitio web en <a href="http://www.SeniorCarePlus.com">www.SeniorCarePlus.com</a>.</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios</b>
<p>Cubrimos todos los DME medicamento necesarios cubiertos por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no distribuye una marca o un fabricante en particular, puede pedirle si puede hacer un pedido especial para usted. La lista más reciente de proveedores se encuentra disponible en nuestro sitio web en <a href="http://www.SeniorCarePlus.com">www.SeniorCarePlus.com</a></p> <p>Generalmente, el plan Value Basic (HMO) cubre cualquier DME cubierto por Original Medicare de las marcas y fabricantes de esta lista. No cubriremos otras marcas y fabricantes a menos que su médico u otro proveedor nos informe que la marca es adecuada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si es nuevo en el plan Value Basic (HMO) y usa una marca de DME que no está en nuestra lista, continuaremos cubriendo esta marca durante hasta 90 días. Durante este tiempo, debe hablar con su médico para decidir qué marca es medicamento adecuada para usted después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle que le derive a otro profesional para obtener una segunda opinión).</p> <p>Si usted (o su proveedor) no está de acuerdo con respecto a 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 son adecuados para su problema de salud. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte el Capítulo 9, Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura si el costo es superior a \$100.</i></p>	

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Atención médica de emergencia</b></p> <p>La atención médica de emergencia se refiere a los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios provistos por un proveedor calificado para proporcionar servicios de emergencia.</li> <li>• Servicios necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.</li> </ul> <p>Una “emergencia médica” se presenta cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, creen que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la muerte, la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, un dolor intenso o problema de salud que empeora rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos de los servicios de emergencia necesarios prestados por proveedores que no forman parte de la red son los mismos que tendrían si fueran prestados por proveedores que forman parte de la red.</p> <p>La cobertura se encuentra disponible en todo el mundo.</p>	<p>Copago de <b>\$90</b> por cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare.</p> <p>No debe pagar este monto si lo admiten de inmediato en el hospital.</p> <p>Si recibe atención médica de emergencia en un hospital que no forma parte de la red y necesita atención médica para pacientes hospitalizados una vez que su afección de emergencia se ha estabilizado, debe recibir su atención para pacientes hospitalizados en el hospital que no forma parte de la red autorizado por el plan y su gasto es el mismo costo compartido que pagaría en un hospital que forma parte de la red.</p> <p>Copago de <b>\$90</b> por cada visita a la sala de emergencias en todo el mundo cubierta por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Programas educativos de salud y bienestar</b></p> <p>Senior Care Plus ofrece materiales de educación de salud por escrito, incluso boletines, además de los servicios de un educador de salud certificado u otro profesional médico calificado. Ofrecemos una serie de programas educativos y de apoyo para que los asegurados superen los desafíos presentados por problemas de salud como asma o diabetes y para ayudarlos a crear y adoptar un estilo de vida saludable.</p> <p>Los servicios de nutrición y control de peso son ofrecidos por nutricionistas registrados como cursos de asesoramiento de nutrición (no para la diabetes) y control de peso. La educación de nutrición no tiene límite en cuanto al número de visitas siempre que sean una necesidad médica. Los servicios pueden ser en grupo o individuales, pero generalmente son sesiones individuales.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los programas de salud y bienestar cubiertos por Medicare.</p>
<p><b>Servicios para el cuidado de la audición</b></p> <p>Las evaluaciones de diagnóstico de equilibrio y audición realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención para pacientes ambulatorios cuando se obtienen de un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p>También cubrimos un (1) examen de audición de rutina por año.</p> <p>Debe consultar a un proveedor de TruHearing para usar este beneficio. Llame al 1-844-341-9611 para programar una cita.</p>	<p>Copago de <b>\$50</b> por exámenes de equilibrio y de audición de diagnóstico cubiertos por Medicare cuando sean médicamente necesarios.</p> <p>Copago de <b>\$45</b> por examen de audición de rutina (límite de 1 por año).</p> <p><i>Los copagos de exámenes de audición de rutina no se contemplan para el gasto máximo de bolsillo.</i></p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Audífonos</b></p> <p>Hasta dos audífonos TruHearing por año (uno por oído por año). El beneficio está limitado a los audífonos TruHearing Advanced y Premium, que ofrecen distintos estilos y colores. El beneficio se combina en los servicios de la red y fuera de la red. Debe consultar a un proveedor de TruHearing para usar este beneficio. Llame al 1-844-341-9611 para programar una cita.</p> <p>Las compras de audífonos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres visitas al proveedor en el primer año desde la compra del audífono</li> <li>• Período de prueba de 45 días</li> <li>• Garantía extendida de 3 años</li> <li>• Cuarenta y ocho baterías por audífono</li> </ul> <p>El beneficio no incluye ni cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moldes del oído</li> <li>• Accesorios para audífonos</li> <li>• Visitas adicionales al proveedor</li> <li>• Baterías adicionales</li> <li>• Audífonos que no sean TruHearing Advanced o Premium</li> <li>• Cargos por devolución de audífonos</li> <li>• Reclamaciones de garantía por pérdida o daño</li> </ul> <p>Los costos relacionados con los elementos excluidos son responsabilidad del asegurado y no están cubiertos por el plan.</p>	<p>Copago de <b>\$699</b> por audífono para el audífono Advanced</p> <p>Copago de <b>\$999</b> por audífono para el audífono Premium</p> <p><i>Los copagos de audífonos no se contemplan para el monto máximo de bolsillo.</i></p>
<p> <b>Examen de detección de VIH</b></p> <p>Para personas que solicitan un examen de detección de VIH o que tienen mayor riesgo de infección de VIH, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examen de detección cada 12 meses</li> </ul> <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta tres exámenes de detección durante un embarazo</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago o deducible para los asegurados elegibles para el examen de detección de VIH preventivo cubierto por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Agencia de atención médica a domicilio</b></p> <p>Antes de recibir atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita atención médica a domicilio y solicitar que dicha atención médica sea provista por una agencia de atención médica a domicilio. Debe estar confinado a su hogar, lo que significa que abandonar su hogar es un esfuerzo mayor.</p> <p>Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de enfermería especializada de tiempo parcial o intermitente y servicios de asistente médica a domicilio (cubiertos conforme al beneficio de atención médica a domicilio, sus servicios combinados de enfermería especializada y de asistente médica a domicilio deben ser de menos de 8 horas por día y 35 horas por semana)</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</li> <li>• Servicios médicos y sociales</li> <li>• Equipos y suministros médicos</li> </ul> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por cada visita de atención médica a domicilio cubierta por Medicare.</p>
<p><b>Atención médica para pacientes terminales</b></p> <p>Puede recibir atención de cualquier programa para pacientes con enfermedades terminales certificado por Medicare. Usted es elegible para recibir los beneficios para pacientes con enfermedades terminales cuando su médico y el director médico del centro para pacientes con enfermedades terminales le han indicado un pronóstico terminal en el que se certifica que usted tiene una enfermedad terminal y tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos si su enfermedad evoluciona con normalidad. Su médico del centro para pacientes con enfermedades terminales puede ser un proveedor que forma parte de la red o un proveedor que no forma parte de la red.</p> <p><b>Atención médica para pacientes terminales (continuación)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos para el control de síntomas y el alivio del dolor</li> <li>• Atención médica de relevo de corto plazo</li> <li>• Atención médica en el hogar</li> </ul> <p><u>Para los servicios para pacientes con enfermedades terminales y los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico terminal: Original</u></p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de servicios para pacientes terminales certificado por Medicare, Original Medicare paga los servicios para pacientes terminales y los servicios de la Parte A y B relacionados con su pronóstico terminal en lugar del plan Value Basic (HMO).</p> <p>Copago de <b>\$50</b> por cada visita con un especialista de servicio de consulta para pacientes con enfermedades terminales.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios</b>
<p>Medicare (en lugar de nuestro plan) pagará sus servicios de cuidados paliativos y cualquier servicio de la Parte A y Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de pacientes con enfermedades terminales, su proveedor de hospicio será Original Medicare respecto de los servicios cubiertos por dicho programa.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico terminal:</u> Si necesita servicios que no sean de casos de emergencia ni que se necesiten con urgencia, que estén cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico terminal, los costos de estos servicios dependen de si utiliza un proveedor de nuestra red del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor que forma parte de la red, solo paga el monto del costo compartido del plan para los servicios que forman parte de la red.</li><li>• Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor que no forma parte de la red, usted paga el costo compartido establecido en los Honorarios por servicio de Medicare (Original Medicare).</li></ul> <p><u>Para servicios cubiertos por el plan Value Basic (HMO), pero que no están cubiertos por la Parte A o B de Medicare:</u> el plan Value Basic (HMO) continuará brindando cobertura para servicios cubiertos por el plan que la Parte A o B no cubran, estén o no relacionados con su pronóstico terminal. Usted debe pagar el monto del costo compartido del plan que le corresponde a estos servicios.</p> <p><b>Aviso:</b> Si necesita atención que no sea en un centro para pacientes con enfermedades terminales (atención que no está relacionada con su enfermedad terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre servicios de consulta para pacientes con enfermedades terminales (una sola vez) para todas las personas con enfermedades terminales que no hayan elegido los beneficios para pacientes con enfermedades terminales.</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar</b> cuando recibe estos servicios
<p> <b>Vacunas</b></p> <p>Los servicios de la Parte B de Medicare cubiertos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vacuna contra la pulmonía</li><li>• Vacunas contra la gripe, una vez cada temporada de gripe durante el otoño y el invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si es médicamente necesario</li><li>• Vacuna contra la hepatitis B si corre un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B</li><li>• Otras vacunas si tiene riesgo y si cumplen con las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare</li></ul> <p><i>Las demás vacunas requieren autorización previa (aprobación por adelantado).</i></p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la pulmonía, la influenza y la hepatitis B.</p>

#### Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

##### Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados

Incluye hospitales de atención médica a largo plazo, rehabilitación para pacientes hospitalizados, atención aguda para pacientes hospitalizados, observación y otros tipos de servicios en hospitales para pacientes hospitalizados. La atención en hospitales para pacientes hospitalizados comienza el día en el que es admitido formalmente en el hospital con la orden de un médico. El día anterior a que le den el alta es su último día como paciente hospitalizado.

Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:

- Habitación compartida (o privada si es médicamente necesario)
- Comidas, incluidas dietas especiales
- Servicios de enfermería regular
- Costos de unidades de cuidados especiales (como las unidades de cuidados intensivos o las unidades de cuidados coronarios)
- Fármacos y medicamentos
- Análisis de laboratorio
- Radiografías y otros servicios de radiología
- Suministros quirúrgicos y médicos necesarios
- Uso de aparatos, como sillas de ruedas
- Costos del quirófano y la sala de recuperación
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje
- Servicios para el tratamiento por abuso de sustancias controladas para pacientes hospitalizados
- En ciertas condiciones, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, riñón-páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula espinal, célula troncal e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, coordinaremos con un centro de trasplante aprobado por Medicare para que revise su caso y decida si es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o hallarse fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplantes que forman parte de la red se encuentran lejos del lugar habitual de atención médica de la comunidad, puede elegir recibir servicios locales siempre y cuando los proveedores de trasplante locales estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si el plan Value Basic (HMO) proporciona servicios de trasplante en un lugar lejano al lugar habitual de atención médica para trasplantes en su comunidad y usted decide recibir un trasplante en ese lugar lejano, coordinaremos o pagaremos los costos correspondientes de alojamiento y transporte para usted y un acompañante.

**\$300** por día para los días de 1 a 6

**\$0** por día para los días de 7 a 90 para una estadía cubierta por Medicare en un hospital que forma parte de la red.

No hay copagos adicionales para los servicios hospitalarios agudos para pacientes hospitalizados cuando es reingresado a un centro con el que tenemos contrato durante un período de beneficios o en un plazo de 60 días desde la última alta.

Un período de beneficios comienza el primer día en que visita un hospital para pacientes hospitalizados o un centro de enfermería especializada (SNF, en inglés) cubiertos por Medicare. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención para pacientes hospitalizados en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si acude a un hospital (o a un SNF) luego de que finalice un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.

Es posible que deba pagar hasta el copago máximo de atención para pacientes hospitalizados por cada período de beneficios.

Si obtiene atención médica autorizada para paciente hospitalizado en un hospital que no forma parte de la red una vez que su condición de emergencia se ha estabilizado, su costo es el mismo gasto compartido que pagaría en un hospital que forma parte de la red.

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar</b> cuando recibe estos servicios
<b>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de eritrocitos solo comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los demás hemoderivados están cubiertos a partir de la primera pinta usada</li><li>• Servicios del médico</li></ul>	
<p><b>Aviso:</b> Para ser paciente hospitalizado, su proveedor debe emitir una orden para ingresarlo de manera formal como paciente hospitalizado del hospital. Incluso si permanece una noche en el hospital, igualmente se lo puede considerar “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de si es paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p>	
<p>Además, puede obtener más información en la hoja de datos de Medicare llamada “¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si está inscrito en Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja de datos está disponible en el sitio web <a href="https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf">https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf</a> o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar sin cargo a estos números, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	
<p><i>Excepto en una emergencia, su proveedor debe obtener autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	
<p><i>Los servicios de trasplante con proceso de evaluación requieren autorización previa (aprobación por anticipado) para tener cobertura.</i></p>	

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios de salud mental para pacientes hospitalizados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios cubiertos por el plan incluyen servicios de atención médica mental que requieran una internación.</li> <li>• Hay una cobertura máxima de por vida de 190 días para servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico.</li> <li>• El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental provistos en la unidad psiquiátrica de un hospital general.</li> </ul>	<p><b>\$300</b> por día para los días de 1 a 6  <b>\$0</b> por día para los días de 7 a 90 para una estadía cubierta por Medicare en un hospital que forma parte de la red.</p>
<p><i>Excepto en caso de emergencia, su proveedor debe obtener la autorización por parte de Senior Care Plus.</i></p>	<p>No hay copagos adicionales para los servicios hospitalarios agudos para pacientes hospitalizados cuando es reingresado a un centro con el que tenemos contrato durante un período de beneficios o en un plazo de 60 días desde la última alta.</p>
	<p>Un período de beneficios comienza el primer día en que visita un hospital para pacientes hospitalizados o un centro de enfermería especializada (SNF, en inglés) cubiertos por Medicare. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención para pacientes hospitalizados en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si acude a un hospital (o a un SNF) luego de que finalice un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.</p>
	<p>Es posible que deba pagar hasta el copago máximo de atención para pacientes hospitalizados por cada período de beneficios.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Estadía para pacientes hospitalizados: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una estadía para pacientes hospitalizados no cubierta</b></p>	<p>Los servicios cubiertos de la “Parte B” están cubiertos del mismo modo en que estarían cubiertos si fueran prestados en un centro para pacientes externos.</p>
<p>Si ha agotado sus beneficios para pacientes hospitalizados o si la estadía para pacientes hospitalizados no es razonable ni necesaria, no la cubriremos. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos determinados servicios que reciba mientras usted está en el hospital o el centro de enfermería especializada (SNF, en inglés). Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios del médico</li> <li>• Pruebas de diagnóstico (como análisis de laboratorio)</li> <li>• Radiografías, terapia con radio e isótopo, incluidos materiales y servicios técnicos</li> <li>• Apósitos quirúrgicos</li> <li>• Férulas, yesos y otros dispositivos usados para reducir fracturas y dislocaciones</li> <li>• Prótesis y equipos de órtesis (que no sean dentales) que reemplazan en forma total o parcial un órgano del cuerpo (incluido el tejido adyacente), o que reemplazan en forma total o parcial la función de un órgano del cuerpo que no funciona o funciona mal de manera permanente, incluido el reemplazo o la reparación de dichos equipos</li> <li>• Aparatos para la pierna, el brazo, la espalda y el cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos necesarios debido a la rotura, el desgaste, la pérdida o un cambio en la condición física del paciente</li> <li>• Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional</li> </ul>	
<p><i>La cobertura de fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional que incluya más de 20 visitas por año requiere autorización previa (aprobación por adelantado).</i></p>	

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Terapia de nutrición médica</b></p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes o con enfermedad renal (de los riñones) (pero que no estén recibiendo diálisis), o que hayan sido sometidas a un trasplante renal cuando sean referidas por su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de terapia individual durante el primer año que recibe servicios de terapia de nutrición médica conforme a Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage u Original Medicare) y, en lo sucesivo, 2 horas por año. Si su enfermedad, tratamiento o diagnóstico cambian, podrá recibir más horas de tratamiento con la orden médica de un médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar la orden médica todos los años si su tratamiento es necesario en el próximo año calendario.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>No hay coseguro, copago o deducible para los asegurados elegibles para los servicios de terapia de nutrición médica cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

---

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar</b> cuando recibe estos servicios
<p> <b>Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP, en inglés)</b></p> <p>Los servicios del MDPP estarán cubiertos para los beneficiarios elegibles de Medicare conforme a los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención de cambios del comportamiento de salud estructurado que brinda capacitación práctica en cambios de alimentación a largo plazo, incremento de la actividad física y estrategias para solucionar problemas a fin de superar los desafíos de bajar de peso y lograr 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 (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)****Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare**

Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Original Medicare. Los asegurados de nuestro plan reciben cobertura para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:

- Medicamentos que no suelen ser autoadministrados por el paciente y que son inyectados o infundidos mientras recibe servicios de un médico, hospitalarios para pacientes ambulatorios o en un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios.
- Medicamentos que toma mediante equipo médico duradero (como nebulizadores) que fueron autorizados por el plan.
- Factores de la coagulación que se administra usted mismo mediante inyección si tiene hemofilia.
- Medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en la Parte A de Medicare al momento en que se efectuó el trasplante de órganos.
- Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su hogar, tiene una fractura de hueso que un médico certifique que se debió a la osteoporosis posterior a la menopausia y no puede administrarse usted mismo el medicamento.
- Antígenos
- Determinados medicamentos para el cáncer administrados por vía oral y medicamentos para las náuseas
- Ciertos medicamentos para la diálisis en el hogar, como la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea necesario desde el punto de vista médico, anestesia local y agentes estimulantes de la eritropoyesis (como Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbeoetin Alfa).
- Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de las enfermedades por deficiencia inmunitaria.

El medicamento recetado según este beneficio de medicamentos recetados de la Parte B puede requerir un "terapia escalonada". Este requisito fomenta que usted pruebe medicamentos que cuestan menos, pero con la misma efectividad, antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B tratan el mismo problema de salud, el plan puede requerir que usted pruebe primero el Medicamento A. Si el Medicamento A no funciona para usted, el plan cubrirá el Medicamento B. Este

Coseguro del **20%** para todos los medicamentos cubiertos por Original Medicare.

**No** hay límite de beneficios para los medicamentos cubiertos por Original Medicare.

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p>requisito de probar un medicamento diferente primero se denomina “terapia escalonada”.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	
<p> <b>Examen de detección de obesidad y terapia para fomentar el mantenimiento de la pérdida de peso</b></p> <p>Si tiene un índice de masa muscular de 30 o más, cubrimos la terapia intensiva para ayudarlo a perder peso. Esta terapia está cubierta si la obtiene en un entorno de atención médica básica, donde se pueda coordinar con su plan de prevención completo. Hable con su médico de cabecera o profesional para obtener más información.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el examen de detección de obesidad preventivo y la terapia.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiografías</li> <li>• Radioterapia (con radio e isótopo) incluidos suministros y materiales técnicos.</li> <li>• Suministros quirúrgicos, como apósitos</li> <li>• Férulas, yesos y otros dispositivos usados para reducir fracturas y dislocaciones.</li> <li>• Análisis de laboratorio</li> <li>• Análisis de sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de eritrocitos solo comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los demás hemoderivados están cubiertos a partir de la primera pinta usada</li> <li>• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios, que incluyen, entre otros, ecografías, electrocardiogramas y pruebas de esfuerzo cardiopulmonar.</li> </ul>	<p>Copago de <b>\$70</b> por cada visita para una radiografía cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de <b>\$60</b> por cada servicio de radioterapia cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de <b>\$105</b> por cada visita para tomografía computarizada cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de <b>\$140</b> por cada visita para resonancia magnética, tomografía por emisión de positrones y medicina nuclear cubierta por Medicare.</p> <p><b>\$70</b> para otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios.</p> <p>Copago de <b>\$120</b> por cultivos de tejidos especializados, análisis genéticos especializados, pruebas de detección oncológicas especializadas y tiras de prueba de índice internacional normalizado (INR).</p> <p><b>\$0</b> por los análisis de sangre de rutina.</p> <p>Coseguro del <b>20%</b> del costo para los servicios de hematología.</p>
<p>Si se realizan servicios de diagnóstico en el consultorio, se aplicará un copago por visita al consultorio o un copago por servicio de diagnóstico, el monto que resulte mayor. Si el mismo proveedor realiza múltiples pruebas de diagnóstico el mismo día, se cobrará solo un copago. Se aplica el copago del centro para las pruebas de diagnóstico realizadas en el centro de cirugía ambulatoria (SDS, en inglés) o el centro quirúrgico para pacientes ambulatorios (ASC, en inglés).</p>	
<p><i>La radioterapia y los dispositivos de órtesis y ortopédicos requieren autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que obtiene en el departamento para pacientes ambulatorios del hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en un departamento de emergencias o clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios</li> <li>• Análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico facturadas por el hospital</li> <li>• Atención médica mental, incluida la atención médica en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que sería necesario el tratamiento para pacientes hospitalizados sin esta</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiografías facturados por el hospital</li> <li>• Suministros médicos, como férulas y yesos</li> <li>• Ciertos medicamentos y productos biológicos que no pueden autoadministrarse</li> <li>• Infusión para pacientes ambulatorios</li> </ul> <p><b>Aviso:</b> A menos que el proveedor le emita una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costo compartido para los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Incluso si permanece una noche en el hospital, igualmente se lo puede considerar “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de si es paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>Además, puede obtener más información en la hoja de datos de Medicare llamada “¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si está inscrito en Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja de datos está disponible en el sitio web <a href="https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf">https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf</a> o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar sin cargo a estos números, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$300</b> por cada visita cubierta por Medicare a un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios o un hospital para pacientes ambulatorios para servicios hospitalarios.</p> <p>La biopsia, la exploración y la extracción de cuerpos extraños y/o pólipos al someterse a una colonoscopia preventiva tienen un copago de \$0. El copago por cirugía ambulatoria o procedimientos realizados en el centro de cirugía ambulatoria (SDS, en inglés) es de \$300. Si se realizan colonoscopias y endoscopias no preventivas durante la visita, se aplica un copago de \$300 por servicios ambulatorio.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar</b> cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <p>Servicios de salud mental provistos por un psiquiatra o médico autorizados por el estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero profesional, asistente médico u otros profesionales de la salud mental calificados por Medicare según las leyes estatales correspondientes.</p>	<p>Copago de <b>\$40</b> por cada visita de terapia individual/grupal cubierta por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos por el plan incluyen los siguientes: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios son provistos en varios entornos para pacientes ambulatorios, como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes y Centros de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés).</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para estar cubierto por más de 20 visitas por año calendario o si se proporciona en un hospital o instalación especializada si se han agotado los beneficios especializados.</i></p>	<p>Copago de <b>\$20</b> por cada visita de terapia ocupacional/fisioterapia y terapia del habla/del lenguaje cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de <b>\$20</b> por cada visita a un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés).</p>
<p><b>Servicios para el tratamiento por abuso de sustancias controladas para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <p>Servicios de tratamiento para el abuso de sustancias proporcionados por un proveedor o centro que participan en Medicare según lo permitido por las leyes estatales aplicables para el tratamiento del alcoholismo y el abuso de sustancias en un centro para pacientes ambulatorios, si los servicios son médicamente necesarios.</p>	<p>Copago de <b>\$50</b> por cada visita de terapia individual/grupal cubierta por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Cirugía para pacientes ambulatorios, incluidos servicios suministrados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos para pacientes ambulatorios</b></p> <p><b>Aviso:</b> Si se someterá a una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar a su proveedor para saber si usted será un paciente ambulatorio u hospitalizado. A menos que el proveedor le emita una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costo compartido por la cirugía para pacientes ambulatorios. Incluso si permanece una noche en el hospital, igualmente se lo puede considerar “paciente ambulatorio”.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$300</b> por cada visita a un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios o un hospital para pacientes ambulatorios para cirugía ambulatoria cubierta por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de hospitalización parcial</b></p> <p>“Hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo suministrado en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o por un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico o terapeuta, y que es una alternativa para la hospitalización de pacientes.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$45</b> por cada visita cubierta por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios del médico/profesional, incluidas las visitas en el consultorio del médico</b></p>	<p>Copago de <b>\$20</b> por visita a los PCP que forman parte de la red por servicios cubiertos por Medicare.</p>
<p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p>	<p>Copago de <b>\$20</b> por visita a centros de atención médica de conveniencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de cirugía o atención médica, medicamento necesarios, suministrados en el consultorio del médico, centro quirúrgico para pacientes no hospitalizados certificado, departamento del hospital para pacientes ambulatorios u otro lugar</li> <li>• Consulta, diagnóstico y tratamiento de un especialista</li> <li>• Exámenes básicos de audición y equilibrio efectuados por su especialista, si su médico lo solicita para saber si usted necesita tratamiento médico.</li> <li>• Determinados servicios de telesalud, que incluyen consultas, diagnóstico y tratamiento por parte de un médico o profesional en determinadas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare.</li> <li>• Segunda opinión de otro proveedor que forma parte de la red antes de la cirugía</li> <li>• Atención dental no de rutina (los servicios cubiertos por el plan están limitados a la cirugía de mandíbula o estructuras relacionadas, a la reducción de fracturas de la mandíbula o huesos faciales, a la extracción de piezas dentales para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación para el cáncer neoplásico, o servicios que estarían cubiertos si los suministrara un médico)</li> </ul>	<p>Copago de <b>\$50</b> por cada visita con un especialista por servicios cubiertos por Medicare.</p>
<p><i>La cobertura de los tratamientos para el manejo del dolor y la cirugía por obesidad requieren autorización previa (aprobación por adelantado).</i></p>	<p>No se requiere una orden médica de su PCP para consultar a un especialista del plan.</p>
<p><b>Servicios de podiatría</b></p>	<p>Si se realizan servicios de diagnóstico en el consultorio, se aplicará un copago por visita al consultorio o un copago por servicio de diagnóstico, el monto que resulte mayor.</p>
<p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p>	<p>Copago de <b>\$50</b> por cada visita cubierta por Medicare (servicios de podiatría médicamente necesarios).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El diagnóstico y el tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como el dedo en martillo o espolones de talón).</li> <li>• Atención de rutina de los pies para asegurados con ciertos problemas de salud que afecten las extremidades inferiores</li> </ul>	

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Exámenes de detección de cáncer de próstata</b></p> <p>Para hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos por el plan incluyen lo siguiente (una vez cada 12 meses):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de tacto rectal</li> <li>• Prueba del antígeno específico de la próstata (PSA, en inglés)</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago o deducible por una prueba de PSA anual.</p> <p>Puede aplicarse un copago de <b>\$20</b> por visita al consultorio.</p>
<p><b>Prótesis y suministros relacionados</b></p> <p>Aparatos (que no sean dentales) que reemplazan en forma total o parcial una función o parte del cuerpo. Estos incluyen, entre otros, los siguientes: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con atención de colostomía, marcapasos, bragueros, calzado ortopédico, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluidos los sostenes quirúrgicos después de una mastectomía). Incluye ciertos suministros relacionados con prótesis, y reemplazo o reparación de prótesis. También incluye cierta cobertura después de la cirugía o extracción de cataratas; consulte “Servicios para la vista” más adelante en esta sección para obtener más información.</p> <p><i>Las prótesis requieren autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura si el costo es superior a \$100.</i></p>	<p>Coseguro del <b>20%</b> del costo de cada elemento cubierto por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar</b></p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los asegurados con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD, en inglés) de moderada a muy grave y que posean una orden médica de rehabilitación pulmonar del médico que trata la enfermedad respiratoria crónica.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$15</b> por los servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Exámenes de detección y terapia para reducir el abuso de alcohol</b></p> <p>Cubrimos un examen de detección de abuso de alcohol para adultos inscritos en Medicare (incluidas las mujeres embarazadas) que abusen del alcohol, pero no tengan una adicción.</p> <p>Si la evaluación para detectar la presencia de abuso de alcohol resulta positiva, puede obtener hasta cuatro sesiones de terapia breves individuales por año (si es competente y está alerta durante la terapia) proporcionadas por un profesional o médico que cumpla con los requisitos de atención médica básica en un entorno de atención médica básica.</p>	<p>No hay coseguro, copago o deducible para el beneficio preventivo de terapia y examen de detección para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p>
<p> <b>Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT, en inglés)</b></p> <p>Para las personas que cumplen con los requisitos, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p><b>Los asegurados elegibles son los siguientes:</b> personas de entre 55 y 77 años que no tengan signos ni síntomas de cáncer de pulmón pero que tengan antecedentes de consumo de tabaco de al menos 30 paquetes-año y que fumen actualmente, o que hayan dejado de fumar en los últimos 15 años, que reciban una orden por escrito para una LDCT durante una visita de asesoría y toma de decisiones compartida sobre cáncer de pulmón que cumpla con los criterios de Medicare para dichas visitas y sea prestada por un médico o un profesional calificado que no sea médico.</p> <p><i>Para las evaluaciones de cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de detección inicial de LDCT:</i> el asegurado debe recibir una orden por escrito para la evaluación de cáncer de pulmón con LDCT, que puede ser prestada durante cualquier visita adecuada a un médico o profesional calificado que no sea médico. Si un médico o profesional calificado que no sea médico deciden proporcionar una visita de asesoría y toma de decisiones compartida sobre cáncer de pulmón para evaluaciones de cáncer de pulmón subsiguientes con LDCT, la visita debe cumplir con los requisitos de Medicare para dichas visitas.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoría y toma de decisiones compartida cubierta por Medicare o para la LDCT.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Exámenes de detección de enfermedades de transmisión sexual (STI, en inglés) y asesoramiento para prevenirlas</b></p> <p>Cubrimos los exámenes de detección para enfermedades de transmisión sexual (STI, en inglés) para clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estos exámenes de detección se cubren para embarazadas y ciertas personas con mayor riesgo de STI cuando un proveedor de atención primaria los ordena. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos del embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones de terapia de conducta de alta intensidad, individuales, de 20 a 30 minutos, por año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de STI. Solo cubrimos estas sesiones de terapia como servicio preventivo si las suministra un proveedor de atención primaria y si tienen lugar en un entorno de atención médica básica como el consultorio de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago o deducible para el beneficio preventivo de exámenes de detección de STI y asesoramiento sobre STI cubiertos por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios para el tratamiento de enfermedades renales</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de educación sobre enfermedad renal para enseñar el cuidado renal y ayudar a los asegurados a tomar decisiones informadas sobre su atención. Para asegurados con enfermedad renal crónica en etapa IV referidos por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios de educación sobre enfermedad renal para toda la vida.</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando se está temporalmente fuera del área de servicio, como se explicó en el Capítulo 3)</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si lo admiten como paciente hospitalizado en un hospital para cuidados médicos especializados)</li> <li>• Capacitación de autodiálisis (incluye la capacitación para usted y una persona que lo ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar)</li> <li>• Equipos y suministros de diálisis en el hogar</li> <li>• Ciertos servicios de apoyo en el hogar (como, cuando sea necesario, visitas de empleados capacitados en diálisis para verificar su diálisis en el hogar, para ayudar en caso de emergencia, y para verificar sus suministros de agua y equipo de diálisis)</li> </ul> <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por su beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Si desea información sobre cobertura para los Medicamentos de la Parte B, ingrese en la sección “medicamentos con receta de la Parte B de Medicare”.</p> <p><i>Los servicios de diálisis requieren autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Coseguro del <b>20%</b> del costo total para servicios de diálisis renal cubiertos por Medicare.</p> <p>Los tratamientos de diálisis mientras es paciente hospitalizado se incluyen en el copago de atención hospitalaria para pacientes hospitalizados.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Atención en centro de enfermería especializada (SNF, en inglés)</b></p> <p>(Para la definición de “atención en centros de enfermería especializada” consulte el Capítulo 10 de este manual; los centros de enfermería especializada a veces se denominan “SNF”, por sus siglas en inglés).</p> <p>Los servicios cubiertos por el plan incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación compartida (o privada si es médicamente necesario)</li> <li>• Comidas, incluidas dietas especiales</li> <li>• Servicios de enfermería especializada</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</li> <li>• Medicamentos que se le administren como parte de su plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el cuerpo, como los factores de coagulación de la sangre).</li> <li>• Análisis de sangre, incluido el almacenamiento y la administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de eritrocitos solo comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los demás hemoderivados están cubiertos a partir de la primera pinta usada</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos generalmente suministrados por SNF</li> <li>• Análisis de laboratorio que brindan en general los SNF</li> <li>• Radiografías y otros servicios de radiología que brindan en general los SNF</li> <li>• Uso de aparatos como sillas de ruedas, que brindan en general los SNF</li> <li>• Servicios del médico/profesional</li> </ul> <p>En general, recibirá su atención en centros de enfermería especializada que forman parte de la red. No obstante, en ciertas condiciones, que se enumeran a continuación, puede pagar el costo compartido de los que forman parte de la red para un centro que no sea proveedor que forma parte de la red, si el centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un hogar de atención médica especializada o comunidad de atención continua para personas mayores donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde atención de centro de enfermería especializada)</li> <li>• Un SNF donde viva su cónyuge al momento en que usted abandona el hospital</li> </ul> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$20</b> por día para los días de 1 a 20</p> <p>Copago de <b>\$150</b> por día para los días de 21 a 34</p> <p>Copago de <b>\$0</b> por día para los días de 35 a 100 por una estadía en un centro de enfermería especializada.</p> <p>No se requiere una estadía hospitalaria previa.</p> <p>Usted está cubierto durante 100 días para cada período de beneficios.</p> <p>Un período de beneficios comienza el primer día en que visita un hospital para pacientes hospitalizados o un centro de enfermería especializada (SNF, en inglés) cubiertos por Medicare. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención para pacientes hospitalizados en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si acude a un hospital (o a un SNF) luego de que finalice un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios que puede tener.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

<b>Servicios que están cubiertos para usted</b>	<b>Lo que tiene que pagar</b> cuando recibe estos servicios
<p> <b>Servicios para dejar de fumar (terapia para dejar de fumar)</b></p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos o síntomas de enfermedad relacionada con el tabaco:</u> Cubrimos dos intentos de dejar de fumar mediante terapia dentro de un período de 12 meses como servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento mediante terapia incluye hasta cuatro visitas individuales.</p> <p><u>Si consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o toma medicamentos que puedan ser afectados por el tabaco:</u> Cubrimos los servicios de terapia para dejar de fumar. Cubrimos dos intentos para dejar de fumar mediante terapia dentro de un período de 12 meses, no obstante, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada intento mediante terapia incluye hasta cuatro visitas individuales.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar cubiertos por Medicare</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Ejercicio terapéutico supervisado (SET, en inglés)</b></p> <p>El ejercicio terapéutico supervisado (SET, en inglés) está cubierto para los asegurados que tienen enfermedad de las arterias periféricas (PAD, en inglés) sintomática y una orden médica para PAD del médico responsable del tratamiento de la PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones durante un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos para un programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constar de sesiones que duren de 30 a 60 minutos e incluyen un programa de entrenamiento de ejercicio terapéutico para la PAD en pacientes con claudicación.</li> <li>• Realizarse en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en un consultorio médico.</li> <li>• Estar a cargo de personal auxiliar calificado necesario para asegurarse de que los beneficios superen los daños y capacitado en el ejercicio terapéutico para la PAD.</li> <li>• Realizarse bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico o enfermero profesional/especialista en enfermería clínica que debe estar capacitado en técnicas de soporte vital tanto básicas como avanzadas.</li> </ul> <p>Si se superan las 36 sesiones de SET en un período de más de 12 semanas, pueden cubrirse 36 sesiones más durante un período extendido si un proveedor de atención médica las considera médicamente necesarias.</p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p><b>Que forma parte de la red:</b></p> <p>Copago de <b>\$15</b> por ejercicio terapéutico supervisado (SET, en inglés) cubierto por Medicare.</p>
<p><b>Servicios de telemonitorización</b></p> <p>La telemonitorización incluye el control a distancia de pacientes, equipos para llevar un registro de los signos vitales en el hogar o atención médica para pacientes ambulatorios que le permite a los asegurados utilizar un dispositivo médico móvil para realizarse un examen de rutina y enviar los datos de este examen al profesional de atención médica en tiempo real. Los servicios de telemonitorización son ofrecidos a pacientes con diagnóstico de insuficiencia cardíaca congestiva y se hace un seguimiento diario de los servicios.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los servicios de telemonitorización cubiertos por Medicare.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p><b>Servicios de urgencia</b></p> <p>Se brindan servicios de urgencia para tratar enfermedades, lesiones o padecimientos médicos imprevistos no de emergencia que requieran de atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden ser prestados por proveedores que forman parte de la red o no cuando los proveedores que forman parte de la red no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente.</p> <p>El costo compartido de los servicios de atención médica inmediata prestados por proveedores que no forman parte de la red es el mismo que tendrían si fueran prestados por proveedores que forman parte de la red.</p> <p>Esta cobertura se encuentra disponible en todo el mundo.</p>	<p>Copago de <b>\$30</b> por cada visita de atención médica de urgencia cubierta por Medicare en un “centro preferido”.</p> <p>Copago de <b>\$65</b> por cada visita de atención médica de urgencia cubierta por Medicare en un “centro no preferido”.</p> <p>Copago de <b>\$65</b> por cada visita de atención médica de urgencia en todo el mundo cubierta por Medicare.</p>
<p> <b>Servicios para la vista</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios del médico para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones del ojo, incluido el tratamiento por degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracciones oculares) para anteojos/lentes de contacto.</li> <li>• 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 historial familiar de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos de 50 años de edad en adelante e hispanoamericanos de 65 años de edad en adelante.</li> <li>• Para las personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética se cubre una vez por año.</li> <li>• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya inserción de lente intraocular. (Si tiene dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y adquirir dos pares de anteojos después de la segunda cirugía).</li> <li>• Un (1) examen de la vista de rutina por año.</li> <li>• Cantidad asignada anual que se contempla para la compra de un par completo de anteojos o lentes de contacto.</li> </ul>	<p><b>\$20</b> por cada examen de la vista cubierto por Medicare (diagnóstico y tratamiento de enfermedades y afecciones de la vista).</p> <p><b>20%</b> del monto aprobado por Medicare por un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas con un lente intraocular</p> <p><b>\$25</b> por cada examen de la vista de rutina anual.</p> <p>Cantidad asignada anual de hasta <b>\$150</b> que se contempla para la compra de un par completo de anteojos o lentes de contacto.</p>

## Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Servicios que están cubiertos para usted	Lo que tiene que pagar cuando recibe estos servicios
<p> <b>Visita preventiva “Bienvenido a Medicare”</b></p> <p>El plan cubre una sola vez la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. La visita incluye una evaluación de su salud, así como educación y asesoramiento acerca de los servicios preventivos que necesita (incluidos ciertos exámenes de detección y vacunas) y órdenes médicas para otro tipo de atención, en caso de ser necesario.</p> <p><b>Importante:</b> Nosotros cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” únicamente durante los primeros 12 meses desde su inscripción en Medicare Parte B. Cuando pida su cita, comunique al consultorio de su médico que le gustaría programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>
<p><b>Terapia para lesiones</b></p> <p><i>Requiere autorización previa (aprobación por adelantado) para tener cobertura.</i></p>	<p>Copago de <b>\$20</b> por cada visita de terapia para lesiones cubierta por Medicare.</p>

## SECCIÓN 3 ¿Cuáles son los servicios que no están cubiertos por el plan?

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

En esta sección le explicamos cuáles son los servicios que 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.

El cuadro que aparece a continuación muestra los servicios y artículos que no están cubiertos de ningún modo o están cubiertos únicamente en condiciones específicas.

Si usted necesita servicios que estén excluidos (no cubiertos), tendrá que pagarlos usted mismo. No pagaremos por los servicios médicos excluidos listados en el siguiente cuadro, excepto en las condiciones específicas listadas. La única excepción: nosotros pagaremos por un servicio que aparezca en el cuadro si este es declarado, según apelación, como un servicio médico que deberíamos haber cubierto o pagado debido a su situación específica. (Para obtener información acerca de la apelación de una decisión que hayamos tomado de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 7 de este manual).

#### Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)

Todas las exclusiones o limitaciones sobre servicios están descritas en el Cuadro de beneficios o en el cuadro a continuación.

Incluso si usted recibe los servicios excluidos en un centro de emergencias, dichos servicios aún no se cubrirán y nuestro plan no pagará por ellos.

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
Servicios considerados no razonables y necesarios, según los estándares de Original Medicare	✓	
Medicamentos, equipos y procedimientos quirúrgicos y médicos experimentales  Artículos y procedimientos experimentales son aquellos artículos y procedimientos que según nuestro plan y Original Medicare no son generalmente aceptados por la comunidad médica		✓  Pueden estar cubiertos por Original Medicare conforme a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan  (Consulte el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre estudios de investigación clínica).
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida		✓  Cubierto solo cuando es médicamente necesario
Habitación privada en un hospital		✓  Cubierto solo cuando es médicamente necesario
Enfermeras particulares	✓	
Artículos personales en su habitación del hospital o centro de enfermería especializada como un teléfono o televisor	✓	
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar	✓	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
*La atención de custodia es atención suministrada en un hogar de atención médica especializada, centro para pacientes con enfermedades terminales u otro entorno de centro donde usted no necesite atención médica especializada o atención de enfermería especializada	✓	
Los servicios domésticos incluyen asistencia básica en el hogar, incluidas las tareas domésticas sencillas o la preparación de comidas sencillas	✓	
Cargos que cobran por la atención provista por sus familiares cercanos o miembros de su familia	✓	
Servicios o procedimientos voluntarios o electivos de mejoramiento de la salud (incluso pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, rendimiento atlético, fines cosméticos, rendimiento mental y ansiedad)		✓  Cubierto solo cuando es médicamente necesario

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
Procedimientos o cirugías cosméticas		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cubiertos en caso de una lesión accidental o para la mejora del funcionamiento de una parte del cuerpo malformada</p> <p>Cubierto para todas las etapas de reconstrucción de una mama después de una mastectomía, así como para la mama no afectada para obtener una apariencia simétrica</p>
Atención dental de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas.	✓	
Atención dental no de rutina.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Atención dental necesaria para tratar enfermedad o lesión puede estar cubierta como atención para pacientes hospitalizados o ambulatorios</p>
Atención quiropráctica de rutina		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Se cubre la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación</p>
Atención de rutina de los pies		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cierta cobertura limitada proporcionada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).</p>
Servicios de alimentos a domicilio	✓	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
Calzado ortopédico		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Si el calzado es parte de un aparato para la pierna y se incluye en el costo del aparato, o si el calzado es para una persona con enfermedad de pie diabético</p>
Aparatos de apoyo para los pies		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Calzado terapéutico u ortopédico para personas con enfermedad de pie diabético</p>
Procedimientos para revertir la esterilización o suministros anticonceptivos sin receta.	✓	
Acupuntura	✓	
Servicios de naturopatía (uso de tratamientos naturales o alternativos)	✓	
Servicios prestados a veteranos en instalaciones de la Administración de Veteranos (VA, en inglés).		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Cuando se reciban servicios de emergencia en un hospital de la VA y el costo compartido de la VA sea superior al costo compartido en nuestro plan, les reembolsaremos la diferencia a los veteranos. Los asegurados siguen siendo responsables de los montos de costos compartidos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
Servicios que recibe de proveedores que no forman parte del plan.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Se encuentra cubierta la atención para una emergencia médica y atención de urgencia, los servicios de diálisis renal (de los riñones) que recibe cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan, y la atención de proveedores que no forman parte del plan que está coordinada o aprobada por un proveedor del plan.</p>
Servicios que recibe sin una orden médica de su PCP, cuando dicha orden médica es necesaria para recibir ese servicio. No necesita una orden médica para concertar una cita para una visita en el consultorio de un especialista que participa del plan en el área de servicio del plan.	✓	
Los servicios que recibe sin autorización previa, cuando la autorización previa es necesaria para recibir ese servicio (este manual brinda una definición de autorización previa e indica qué servicios la requieren).	✓	
Servicios en un centro de emergencias para afecciones de rutina no autorizadas que a una persona razonable no le parezca que se deben a una emergencia médica. (Consulte las secciones anteriores para obtener más información sobre cómo recibir atención para una emergencia médica).	✓	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
<p>Servicios de terapia u órdenes médicas a los que nuestro plan se opone por motivos morales o religiosos. En el caso de nuestro plan, no brindamos servicios de terapia o derivaciones relacionados con instrucciones anticipadas de suspender la alimentación/el tratamiento, etc.</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>En la medida en que estos servicios estén cubiertos por Medicare, estarán cubiertos por el Plan Original Medicare.</p>
<p>Medicamentos con receta, incluso, entre otros, medicamentos compuestos</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Estos medicamentos solo estarán cubiertos si están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare.</p>
<p>Se excluyen los medicamentos, fármacos y otras sustancias de venta libre, que no requieren receta, incluso si los indica un médico</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>	
<p>Trasplantes, a menos que estén especialmente diseñados como un beneficio de Medicare, y servicios prestados a un donante de órganos.</p> <p>Los servicios de trasplante están sujetos a todas las políticas de cobertura de Original Medicare.</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Si un asegurado del plan recibe el órgano, el trasplante o servicio estarán cubiertos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
<p>Servicios o suministros para los que no se presentó una reclamación ante Senior Care Plus antes del final del año calendario después del año en que se recibieron los servicios o suministros. (Por ejemplo, una visita al médico el 11 de junio de 2018 debe presentarse ante Senior Care Plus antes del 31 de diciembre de 2019).</p> <p>Sin embargo, los servicios o suministros recibidos en los últimos tres meses de cualquier año calendario tienen la misma fecha límite de presentación que los servicios recibidos en enero del siguiente año calendario. (Por ejemplo, una visita al médico el 5 de noviembre de 2018 debe presentarse ante Senior Care Plus antes del 31 de diciembre de 2020).</p>	✓	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

Servicios que Medicare no cubre	Servicios que no se cubren bajo ninguna circunstancia	Servicios que solo se cubren bajo circunstancias específicas
<p>Beneficios por servicios o suministros en la medida en que esos beneficios también sean pagaderos según los términos de un plan médico grupal a través del empleador.</p> <p>Hometown Health tendrá derecho a un reintegro total de los pagos de cualquier parte potencialmente responsable, incluso si dichos pagos a Hometown Health tienen como consecuencia un resarcimiento a la persona cubierta que no es suficiente para satisfacer plenamente a la persona cubierta o para compensar al asegurado en totalidad o en parte por los daños y perjuicios ocasionados. Además, se acuerda que Hometown Health no tiene la obligación de pagar o de participar en los honorarios del abogado contratado por el asegurado para proceder con la reclamación por daños del asegurado.</p>	✓	
<p>Enfermedades o lesiones laborales cuando se encuentran cubiertas por los Servicios de Seguros Industriales del Estado (SIIS, en inglés), indemnización por accidente de trabajo o cualquier ley federal o similar. Cualquier enfermedad o lesión que surja del o durante el transcurso de cualquier empleo pago o no pago.</p>	✓	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)**

---

\*La atención de custodia es la atención personal que no requiere de atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como la atención que lo ayuda con las actividades cotidianas, como bañarse o vestirse.

# CAPÍTULO 5

*Cómo solicitarnos que paguemos  
nuestra parte de una factura que  
recibió por servicios médicos  
cubiertos*

**Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos**

---

**Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte de los gastos de sus servicios cubiertos.....</b>	<b>95</b>
Sección 1.1	Si usted paga nuestra parte de los gastos de sus servicios cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago.....	95
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Cómo debe solicitarnos que le realicemos un reembolso o que paguemos una factura que haya recibido.....</b>	<b>97</b>
Sección 2.1	Cómo y dónde debe enviarnos su solicitud de pago .....	97
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>Analizaremos su solicitud de pago y le brindaremos una respuesta afirmativa o negativa.....</b>	<b>97</b>
Sección 3.1	Verificaremos si nos corresponde cubrir el servicio y el monto que le adeudamos .....	97
Sección 3.2	Si le informamos que no pagaremos la totalidad ni parte de la atención médica, puede presentar una apelación .....	98

**Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos****SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte de los gastos de sus servicios cubiertos****Sección 1.1 Si usted paga nuestra parte de los gastos de sus servicios cubiertos, o si recibe una factura, puede solicitarnos el pago**

A veces, cuando recibe atención médica, es posible que deba pagar el costo total en ese momento. Otras veces, es posible que advierta que ha pagado más de lo que esperaba en virtud de las normas de cobertura del plan. En cualquiera de los dos casos, puede solicitar a nuestro plan que le reembolse el pago (reintegrar el pago suele llamarse “reembolso”). Es su derecho obtener un reembolso por parte del plan siempre que haya pagado una suma superior a su parte del costo por los servicios médicos que cubre nuestro plan.

En otras oportunidades, es posible que un proveedor le facture el costo total de la atención médica recibida. En muchos casos, debe enviarnos esta factura en lugar de pagarla. Analizaremos la factura y decidiremos si corresponde cubrir los servicios. Si decidimos que corresponde cubrirlos, le pagaremos directamente al proveedor.

A continuación, indicamos algunos ejemplos de situaciones en las que es posible que deba solicitar a nuestro plan que le realice un reembolso o que pague una factura que haya recibido:

**1. Cuando haya recibido atención médica urgente o de emergencia por parte de un proveedor que no forma parte de nuestra red del plan**

Puede recibir servicios de emergencia por parte de cualquier proveedor, independientemente de que forme o no parte de nuestra red. Cuando recibe servicios de emergencia o de urgencia por parte de un proveedor que no forma parte de nuestra red, usted solamente responsable de pagar su parte del costo, no todo el costo. Debe solicitar al proveedor que le facture al plan la parte del costo de este.

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

## **Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos**

---

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

Los proveedores que forman parte de la red siempre deben facturar directamente al plan y solicitarle a usted su parte del costo. Sin embargo, a veces, cometen errores y le solicitan a usted que pague más de lo que le corresponde.

- Solo debe pagar sus costos compartidos cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores agreguen otros cargos adicionales, denominados “facturación de saldos adicionales” del costo de un servicio. Esta protección (nunca pagará más que el costo compartido) rige incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay una disputa y no pagamos determinados cargos de proveedores. Para obtener más información sobre la “facturación de saldos adicionales”, consulte el Capítulo 4, Sección 1.3.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor que forma parte de la red con un monto que usted considere que supera al que le corresponde pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor que forma parte de la red, pero piensa que ha pagado demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de los pagos que haya hecho y solicítenos que le paguemos la diferencia entre el monto que pagó y el monto que adeuda en virtud del plan.

### **3. Si se inscribe en nuestro plan en forma retroactiva**

A veces, la inscripción de una persona en el plan se hace en forma retroactiva. (En forma retroactiva significa que el primer día de su inscripción ya ha pasado. Es posible que la fecha de la inscripción haya tenido lugar, incluso, el año pasado).

Si se inscribió en nuestro plan en forma retroactiva y pagó de su bolsillo servicios cubiertos después de su fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Deberá presentar cierta documentación para que gestionemos el reembolso.

Llame a Servicio al cliente para obtener información adicional sobre cómo solicitarnos que le realicemos un reembolso y los plazos para realizar la solicitud. (Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen impresos en la contraportada de este manual).

Todos los ejemplos indicados anteriormente son tipos de decisiones en materia de cobertura. Esto significa que, si negamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 7 de este manual (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones, apelaciones y quejas sobre la cobertura]*) contiene información sobre cómo realizar una apelación.

**Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos**

---

**SECCIÓN 2      Cómo debe solicitarnos que le realicemos un reembolso o que paguemos una factura que haya recibido**

---

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

---

Envíenos su solicitud de pago junto con la factura y la documentación de los pagos que haya realizado. Puede ser una buena idea hacer una copia de la factura y los recibos para que los conserve como constancia.

Para garantizar que nos está brindando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamación para realizar su solicitud de pago.

- No es necesario que utilice el formulario, pero nos ayudará a procesar más rápido la información.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web ([www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com)) o llame a Servicio al cliente y solicite el formulario. (Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- Envíenos su solicitud de pago por correo postal junto con cualquier factura o recibo a la siguiente dirección:

**Senior Care Plus**  
10315 Professional Circle  
Reno, NV 89521

**Debe presentarnos la reclamación dentro de *[insertar período]*** desde la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Comuníquese con Servicio al cliente si tiene preguntas (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). Si no sabe qué debe pagar o recibe facturas y no sabe qué hacer al respecto, podemos ayudarlo. También puede llamar si desea brindarnos más información sobre una solicitud de pago que ya nos envió.

**SECCIÓN 3      Analizaremos su solicitud de pago y le brindaremos una respuesta afirmativa o negativa**

---

**Sección 3.1      Verificaremos si nos corresponde cubrir el servicio y el monto que le adeudamos**

---

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

**Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos**

---

- Si decidimos que la atención médica está cubierta y usted siguió todas las normas para obtener la atención, le pagaremos nuestra parte del costo. Si ya ha pagado el servicio, le enviaremos el reembolso de nuestra parte del costo por correo postal. Si no ha pagado el servicio aún, le enviaremos el pago por correo postal directamente al proveedor. (El Capítulo 3 explica las normas que debe seguir para obtener servicios médicos cubiertos).
- Si decidimos que la atención médica *no* está cubierta o usted *no* siguió todas las normas, no pagaremos nuestra parte del costo. En lugar de ello, le enviaremos una carta en la que se expliquen los motivos por los cuales no estamos enviando el pago que solicitó y sus derechos de apelar esa decisión.

<b>Sección 3.2</b>	<b>Si le informamos que no pagaremos la totalidad ni parte de la atención médica, puede presentar una apelación</b>
--------------------	---

Si considera que cometimos un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que le pagamos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos solicita que modifiquemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago.

Para obtener más información sobre cómo realizar esta apelación, consulte el Capítulo 7 de este manual (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones, apelaciones y quejas sobre la cobertura]*). El proceso de apelación es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Si es la primera vez que presenta una apelación, puede resultarle útil leer el Capítulo 7, Sección 4. La Sección 4 es una sección introductoria en la que se explica el proceso de las decisiones y apelaciones en materia de cobertura y se brinda definiciones de términos, como “apelación”. Después de leer la Sección 4, puede ir a la Sección 5.3 para obtener información sobre lo que debe hacer para presentar una apelación sobre la obtención de un reembolso por un servicio médico.

# CAPÍTULO 6

*Sus derechos y responsabilidades*

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Nuestro plan debe respetar sus derechos como asegurado al plan .....</b>	<b>101</b>
Sección 1.1	Debemos proporcionar información de forma tal que a usted le sirva (en idiomas distintos del inglés, en sistema braille, impresa en letras grandes o en otros formatos alternativos, etc.) .....	101
Sección 1.2	Debemos tratarlo con equidad y respeto en todo momento .....	101
Sección 1.3	Debemos garantizar que obtenga acceso oportuno a sus servicios cubiertos .....	102
Sección 1.4	Debemos proteger la privacidad de su información médica personal .....	102
Sección 1.5	Estamos obligados a proporcionarle información acerca del plan, la red de proveedores, y sus servicios cubiertos.....	103
Sección 1.6	Debemos apoyar su derecho de tomar decisiones acerca de su atención ....	105
Sección 1.7	Tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones .....	107
Sección 1.8	¿Qué puede hacer si cree que está siendo tratado deshonestamente o que sus derechos no están siendo respetados? .....	107
Sección 1.9	Cómo obtener información acerca de sus derechos .....	108
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Usted tiene ciertas responsabilidades como asegurado del plan .....</b>	<b>108</b>
Sección 2.1	¿Cuáles son sus responsabilidades? .....	108

---

**SECCIÓN 1      Nuestro plan debe respetar sus derechos como asegurado al plan**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Debemos proporcionar información de forma tal que a usted le sirva (en idiomas distintos del inglés, en sistema braille, impresa en letras grandes o en otros formatos alternativos, etc.)</b>
--------------------	---

Debemos proporcionar la información de una manera que funciona para usted (en idiomas distintos del inglés, en sistema braille, en impresión grande u otros formatos, etc.).

Para obtener información de una manera que funciona para usted, comuníquese con Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran impresos en la contraportada de este manual).

Nuestro plan cuenta con personas y servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para responder preguntas de asegurados discapacitados y que no hablan inglés. También podemos proporcionarle información en sistema braille, en letra grande o en otros formatos alternativos sin costo, si es necesario. Estamos obligados a darle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de una manera que funciona para usted, comuníquese con Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran impresos en la contraportada de este manual).

Si tiene dificultades para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, presente una queja formal por teléfono a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente a la Oficina de Derechos Civiles. La información de contacto está incluida en esta Evidencia de cobertura o en este envío. También puede comunicarse con Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual) para obtener información adicional.

<b>Sección 1.2</b>	<b>Debemos tratarlo con equidad y respeto en todo momento</b>
--------------------	---

Nuestro plan cumple con leyes que lo protegen contra la discriminación o tratamiento desigual. **No discriminamos a las personas según** raza, etnicidad, nacionalidad, género, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia sobre presentación de quejas, historial clínico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio.

Si desea obtener más información o tiene dudas sobre discriminación o tratamiento desigual, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a su Oficina local de Derechos Civiles.

Si tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para acceder a recibir atención, comuníquese con nosotros a Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran impresos en la

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

contraportada de este manual). Si tiene una queja, como por ejemplo un problema para acceder a una silla de ruedas, Servicio al cliente puede ayudar.

<b>Sección 1.3</b>	<b>Debemos garantizar que obtenga acceso oportuno a sus servicios cubiertos</b>
--------------------	---

Tiene derecho a elegir un proveedor que forme parte de la red del plan. Llame a Servicio al cliente para saber qué médicos aceptan pacientes nuevos (los números de teléfono se encuentran impresos en la contraportada de este manual). También tiene derecho a consultar a un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin una orden médica y aun así pagar el monto de gastos compartidos de la red.

Como asegurado del plan, tiene derecho a obtener citas y servicios cubiertos por parte de los proveedores *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos por parte de los especialistas cuando necesita tal atención.

Si cree que no está obteniendo atención médica dentro de un plazo razonable, en el Capítulo 7, Sección 9 de este manual encontrará información al respecto. (Si le denegamos cobertura para atención médica y no está de acuerdo con nuestra decisión, en el Capítulo 7, Sección 4, encontrará información al respecto).

<b>Sección 1.4</b>	<b>Debemos proteger la privacidad de su información médica personal</b>
--------------------	---

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

- La “información personal sobre su salud” incluye información personal que nos brindó cuando se inscribió en este plan además de su historial clínico y otra información médica y sobre su salud.
- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan el derecho a obtener información y a controlar cómo se usa la información relacionada con su salud. Le brindamos una notificación por escrito, llamada “Aviso de Prácticas de Privacidad”, que le informa acerca de estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

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

- Nos aseguramos de que las personas no autorizadas no tengan acceso a, ni cambien sus registros.
- En la mayoría de las situaciones, si le proporcionamos cualquier información sobre su salud a alguna persona que no le proporciona atención ni paga por su atención, *estamos obligados a obtener en primer lugar un permiso suyo por escrito*. El permiso por escrito lo puede otorgar usted o alguna persona a la que le haya dado un poder legal para que tome decisiones por usted.

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

- Hay ciertas excepciones que no nos requieren obtener en primer lugar un permiso por escrito suyo. Estas excepciones están permitidas o son requeridas por la ley.
  - Por ejemplo, nos obligan a difundir información sobre la salud a agencias gubernamentales que estén comprobando la calidad de la atención.
  - Puesto que es un asegurado de nuestro plan por medio de Medicare, nos obligan a darle información sobre su salud a Medicare. Si Medicare difunde su información para investigaciones u otros usos, esto se llevará a cabo según los estatutos y regulaciones federales.

**Puede tener acceso a la información de su historial clínico y saber cómo se ha compartido con otras personas**

Tiene derecho a ver su historial clínico que se encuentra en el plan, y de obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle una tarifa por hacer copias. Usted también tiene derecho a solicitarnos que hagamos adiciones o correcciones a su historial clínico. Si nos solicita hacer eso, colaboraremos con su proveedor de atención médica para decidir si se deben realizar los cambios.

Tiene derecho a saber cómo se ha compartido la información sobre su salud con las demás personas por algún motivo que no sea el de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de la información personal sobre su salud, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran impresos en la contratapa de este manual).

**Sección 1.5      Estamos obligados a proporcionarle información acerca del plan, la red de proveedores, y sus servicios cubiertos**

Como asegurado del plan Value Basic (HMO), tiene derecho a recibir de nuestra parte diversos tipos de información. (Tal como se explicó en la Sección 1.1, usted tiene derecho a obtener información por parte de nosotros de alguna forma que le sea conveniente. Esto incluye obtener información en otros idiomas aparte del inglés y en letra grande o en otro formato alternativo).

Si desea obtener algún tipo de información de la que aparece a continuación, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información acerca de la condición financiera del plan. También incluye información sobre la cantidad de apelaciones hechas por los asegurados y las calificaciones del desempeño del plan, incluida la forma en que ha sido calificado por los asegurados y cómo se compara con otros planes de salud de Medicare.

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

- **Información sobre los proveedores que forman parte de nuestra red.**
  - Por ejemplo, usted tiene derecho a obtener información por parte de nosotros acerca de las certificaciones de los proveedores que participan en nuestra red y sobre la forma en que les pagamos a dichos proveedores.
  - Para ver la lista de proveedores que forman parte de la red del plan, consulte el *Directorio de proveedores y farmacias*.
  - Para obtener información más detallada acerca de nuestros proveedores, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual) o visite nuestro sitio web, [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com).
- **Información acerca de su cobertura y las reglas que debe seguir cuando la utilice.**
  - En los Capítulos 3 y 4 de este manual, se explica cuáles son los servicios médicos que tiene cubiertos, las restricciones de su cobertura y las reglas que debe seguir para recibir dichos servicios médicos.
  - Si tiene dudas acerca de las reglas y restricciones, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- **Información acerca de por qué algo no está cubierto y qué puede hacer usted al respecto.**
  - Si un servicio médico no está cubierto, o si su cobertura está restringida de algún modo, puede solicitarnos una explicación por escrito. Tiene derecho a recibir esta explicación incluso si ya recibió el servicio médico de un proveedor que no forma parte de la red.
  - Si no está satisfecho o está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado acerca de la atención médica que está cubierta para usted, tiene derecho a pedirnos que cambiemos dicha decisión. Puede solicitar que cambiemos nuestra decisión por medio de una apelación. Para conocer los detalles acerca de lo que debe hacer si algo no está cubierto de la forma en que cree que debería estarlo, consulte el Capítulo 7 de este manual. Allí encontrará los detalles acerca de la forma en que debe presentar la apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (En el Capítulo 7 también encontrará información acerca de cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera u otras inquietudes).
  - Si desea solicitar al plan que pague por su parte de los costos de una factura que haya recibido por atención médica, consulte el Capítulo 5 de este manual.

<b>Sección 1.6</b>	<b>Debemos apoyar su derecho de tomar decisiones acerca de su atención</b>
--------------------	--

**Tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y participar en la toma de decisiones acerca de su atención médica.**

Tiene derecho a obtener toda la información por parte de su médico y otros proveedores de atención médica cuando acuda a recibir atención médica. Sus proveedores deben explicarle cuál es su problema de salud y sus opciones de tratamiento *de forma que sea fácil de entender para usted*.

También tiene derecho a participar en su totalidad en las decisiones acerca de su atención médica. Para ayudarlo a tomar decisiones con su médico acerca del mejor tratamiento para usted, entre sus derechos se incluyen los siguientes:

- **Conocer todos los detalles sobre sus opciones.** Esto significa que usted tiene derecho a que le informen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su enfermedad, sin importar lo que cuesten o si están cubiertos o no por su plan.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen acerca de cualquier riesgo involucrado en su atención. Se le debe informar por adelantado si algún tipo de atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento experimental.
- **Derecho a decir “no”.** Tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a irse del hospital o de cualquier otro centro de salud, incluso si su médico le recomienda que no lo haga. Por supuesto, si se niega a recibir el tratamiento, usted será responsable por lo que le suceda a su cuerpo como consecuencia de su decisión.
- **A recibir una explicación si se le niega la cobertura para la atención.** Tiene derecho a recibir una explicación por parte de nosotros si algún proveedor le ha negado atención que usted cree que debería recibir. Para recibir esta explicación, tendrá que solicitar una decisión de cobertura. El Capítulo 7 de este manual explica cómo solicitarle al plan una decisión de cobertura.

**Tiene derecho a dar instrucciones acerca de lo que debe hacerse si usted no puede tomar decisiones médicas por usted mismo.**

En ocasiones, las personas pierden la capacidad de tomar decisiones sobre su atención médica debido a accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a decir lo que quiere que suceda si se llegase a encontrar en esa situación. Eso significa que, *si usted lo desea*, puede hacer lo siguiente:

- Completar un formulario escrito para darle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted**, en caso de que alguna vez no pueda ser capaz de tomar las decisiones usted mismo.

## Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

---

- **Proporcionar instrucciones por escrito a su médico** sobre cómo desea que administre su atención médica en caso de que usted llegue a perder la capacidad para tomar sus propias decisiones.

Los documentos legales que puede utilizar para proporcionar sus instrucciones por adelantado en estas situaciones se llaman “**instrucciones anticipadas para asuntos médicos.**” Existen distintos tipos de instrucciones anticipadas y distintos nombres para cada una de ellas. Los documentos llamados “**testamentos en vida**” y “**poderes para decisiones de atención médica**” son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea utilizar una “instrucción anticipada” para dar instrucciones, deberá hacer lo siguiente:

- **Conseguir el formulario.** Si desea redactar una instrucción anticipada, podrá obtener el formulario de su abogado, un trabajador social o alguna tienda de artículos de oficina. En ocasiones, puede obtener los formularios para instrucciones anticipadas en organizaciones que brindan información acerca de Medicare. También puede llamar a Servicio al cliente para solicitar los formularios (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- **Completar el formulario y firmarlo.** Sin importar dónde consiga este formulario, recuerde que es un documento legal. Le recomendamos que consiga un abogado para que lo ayude a prepararlo.
- **Entregar copias a las personas adecuadas.** Le recomendamos que les entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que designe en el documento para que tome las decisiones en caso de que no pueda hacerlo usted. También le recomendamos que entregue copias a sus parientes y amigos más cercanos. Asegurarse de tener una copia en casa.

Si tiene una hospitalización programada y tiene una instrucción anticipada firmada, **llévese una copia al hospital.**

- Si lo internan, en el hospital le preguntarán si tiene algún formulario de instrucción anticipada firmado y si lo lleva con usted.
- Si no ha firmado ninguna instrucción anticipada, en el hospital podrán proporcionarle los formularios y le preguntarán si desea firmar alguno.

**Recuerde, es usted quien decide si desea completar una instrucción anticipada** (es más, será usted quien decida si desea firmar alguna cuando se encuentre en el hospital). Conforme a la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo por haber firmado o no una instrucción anticipada.

### ¿Qué sucede si sus instrucciones no son respetadas?

Si firmó una instrucción anticipada y cree que un médico u hospital no siguieron las instrucciones, puede presentar una queja ante la Junta de Examinadores Médicos o la Junta de Medicina Osteopática del Estado de Nevada para médicos y osteópatas, respectivamente:

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

<b>Board of Medical Examiners</b> 1105 Terminal Way, Suite 301 Reno, Nevada 89502 775-688-2559 De 8:00 a. m. a 5:00 p. m. De lunes a viernes	<b>Nevada State Board of Osteopathic Medicine</b> 2275 Corporate Circle, Suite 210 Henderson, NV 89074 877-325-7828 De 8:00 a. m. a 5:00 p. m. De lunes a viernes
---	--

<b>Sección 1.7</b>	<b>Tiene derecho a presentar quejas y a solicitarnos que reconsideremos las decisiones</b>
--------------------	--

Si tiene algún problema o inquietud acerca de la atención o los servicios cubiertos por el plan, en el Capítulo 7 de este manual podrá encontrar instrucciones sobre lo que puede hacer. Allí encontrará los detalles sobre cómo encargarse de cualquier tipo de problema y queja. Lo que deberá hacer cuando se presente un problema o una inquietud dependerá de la situación en la que se encuentre. Es posible que deba pedir que su plan tome una decisión de cobertura por usted, presentar una apelación para cambiar una decisión de cobertura o realizar una queja. Sin importar lo que haga (solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o realizar una queja), **nosotros estamos obligados a tratarlo de forma justa.**

Usted tiene derecho a obtener un resumen de la información sobre las apelaciones y quejas que otros asegurados hayan presentado a nuestro plan en el pasado. Para obtener información, comuníquese con Servicio al cliente (los números de teléfono se encuentran impresos en la contraportada de este manual).

<b>Sección 1.8</b>	<b>¿Qué puede hacer si cree que está siendo tratado deshonestamente o que sus derechos no están siendo respetados?</b>
--------------------	--

**Si es un tema de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles.**

Si cree que ha sido tratado deshonestamente o que sus derechos no han sido respetados debido a su raza, discapacidad, religión, género, estado de salud, etnia, 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, en caso de ser usuario de TTY, al 1-800-537-7697; o bien, llame a su Oficina de Derechos Civiles local.

**¿Es sobre algún otro tema?**

Si cree que ha sido tratado deshonestamente o que sus derechos no han sido respetados, y *que no* es un tema de discriminación, usted podrá obtener ayuda para tratar el problema:

- También puede **llamar a Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

- Puede **llamar al SHIP**. Para conocer los detalles de esta organización y cómo comunicarse, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O bien, **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Sección 1.9      Cómo obtener información acerca de sus derechos**

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

- También puede **llamar a Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- Puede **llamar al SHIP**. Para conocer los detalles de esta organización y cómo comunicarse, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
  - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Sus derechos y protecciones con Medicare”. (La publicación está disponible en: <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534.pdf>).
  - O bien, 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 asegurado del plan**

---

**Sección 2.1      ¿Cuáles son sus responsabilidades?**

A continuación, enumeramos sus responsabilidades como asegurado del plan. Si tiene dudas, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). Estamos aquí para ayudarlo.

- **Aprenda cuáles son los servicios cubiertos por el plan y las reglas que debe seguir para recibirlos.** Utilice este manual de Evidencia de cobertura para conocer lo que el plan cubre y las reglas que debe seguir para recibir los servicios cubiertos.
  - En los Capítulos 3 y 4 encontrará los detalles sobre sus servicios médicos, incluidos los que están cubiertos, los que no lo están, las reglas que debe seguir y lo que debe pagar.
- **Si tiene alguna otra cobertura de seguro médico que no sea nuestro plan, o una cobertura de medicamentos con receta por separado, es necesario que nos lo comunique.** Llame a Servicio al cliente para informarnos al respecto (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

- Nosotros estamos obligados a seguir las reglas establecidas por Medicare para asegurarnos de que usted está utilizando toda su cobertura combinada cuando recibe servicios cubiertos por el plan. Este proceso se llama “**coordinación de beneficios**” porque involucra la coordinación de los beneficios médicos que obtiene de nuestro plan con cualquier otro beneficio que tenga disponible. Nosotros lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. (Para obtener más información acerca de la coordinación de beneficios, consulte la Sección 7 del Capítulo 1).
- **Avíseles a su médico y a otros proveedores de atención médica que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de asegurado del plan cada vez que reciba atención médica.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden al brindarles información, hacerles preguntas y seguir las instrucciones sobre su tratamiento.**
  - Para que sus médicos y otros proveedores de atención médica puedan brindarle la mejor atención, infórmese todo lo que pueda acerca de sus padecimientos y proporcione la información que necesiten sobre usted y su salud. Siga los planes y las instrucciones de tratamiento que acuerde con su médico.
  - Asegúrese de que sus médicos conozcan todos los medicamentos que toma, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
  - Si tiene alguna duda, asegúrese de preguntar. Sus médicos y otros proveedores de atención médica deben explicarle todo de una forma que sea fácil de entender. Si hace alguna consulta y no entiende la respuesta, consulte de nuevo.
- **Sea considerado.** Contamos con que todos nuestros asegurados respeten los derechos de los demás pacientes. También contamos con que actúe de forma que colabore con el funcionamiento sin problemas del consultorio del médico, los hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que deba.** Como asegurado del plan, es su responsabilidad realizar los pagos por los siguientes servicios:
  - Para ser elegible para nuestro plan, tiene que tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos de los asegurados del plan deben pagar una prima por la Parte A y la mayoría de ellos deben pagar una prima por la Parte B para continuar estando asegurado.
  - Para algunos de sus servicios médicos cubiertos por el plan, usted tiene que pagar su parte de los costos cuando recibe el servicio. Esto es lo que llamamos un copago (monto fijo) o coseguro (porcentaje del costo total). En el Capítulo 4 encontrará información sobre lo que deberá pagar por los servicios médicos que reciba.
  - Si recibe algún servicio médico que no esté cubierto por nuestro plan o por algún otro seguro en el que esté inscrito, usted tendrá que pagar el costo total.
    - Si no está de acuerdo con nuestra decisión de negarle cobertura para un servicio, podrá presentar una apelación. Consulte el Capítulo 7 de este manual para obtener información acerca de cómo presentar una apelación.

**Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades**

---

- **Avísenos si se muda.** Si va a mudarse, es importante que nos avise de inmediato. Llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
  - **Si se muda a un estado fuera del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir estando asegurado por nuestro plan.** (En el Capítulo 1 encontrará la explicación sobre el área de servicio). Podemos ayudarlo incluso si va a mudarse fuera de nuestra área de servicio. Si está por mudarse fuera de nuestra área de servicio, tendrá un período de inscripción especial durante el cual podrá inscribirse a cualquier plan de Medicare que esté disponible en el área a la que vaya a mudarse. Podremos avisarle si tenemos algún plan en su nueva área.
  - **Si se muda dentro de nuestra área de servicio, aun así necesitamos saberlo** para poder mantener su registro de participación de asegurado al día y saber cómo comunicarnos con usted.
  - Si se muda, también es importante avisarle al Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario). Podrá encontrar los números de teléfono y la información de contactos de estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Llame a Servicio al cliente si necesita ayuda o tiene alguna duda o inquietud.** También nos gustaría escuchar cualquier sugerencia que tenga para mejorar nuestro plan.
  - Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen impresos en la contraportada de este manual.
  - 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)**

---

<b>Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>114</b>
<b>SECCIÓN 1    Introducción.....</b>	<b>114</b>
Sección 1.1    Qué hacer si tiene un problema o inquietud .....	114
Sección 1.2    ¿Cuáles son los términos legales? .....	114
<b>SECCIÓN 2    Puede obtener ayuda de las organizaciones                   gubernamentales que no están relacionadas con nosotros .....</b>	<b>115</b>
Sección 2.1    Dónde conseguir más información y asistencia personalizada .....	115
<b>SECCIÓN 3    ¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema? .....</b>	<b>116</b>
Sección 3.1    ¿Debería utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones? ¿Debería, en cambio, usar el proceso de presentación de quejas? .....	116
<b>DECISIONES Y APELACIONES DE COBERTURA .....</b>	<b>117</b>
<b>SECCIÓN 4    Guía de los principios básicos de las decisiones de                   cobertura y apelaciones .....</b>	<b>117</b>
Sección 4.1    Solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: visión general..	117
Sección 4.2    Cómo obtener ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación.....	118
Sección 4.3    ¿Qué sección de este capítulo brinda detalles para <u>su</u> situación?.....	119
<b>SECCIÓN 5    Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de                   cobertura o presentar una apelación.....</b>	<b>119</b>
Sección 5.1    Esta sección le dice qué debe hacer si tiene problemas para obtener cobertura de su atención médica o si desea que nosotros le reintegremos nuestra parte del costo de su atención .....	119
Sección 5.2    Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo pedirle a nuestro plan que autorice o brinde la cobertura de atención médica que desea).....	121
Sección 5.3    Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo pedir una revisión de una decisión de cobertura de atención médica que tomé nuestro plan).....	124
Sección 5.4    Paso a paso: Cómo se presenta una apelación de Nivel 2.....	127
Sección 5.5    ¿Qué sucede si nos pide que le paguemos nuestra parte de una factura que recibió por atención médica?.....	129

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

<b>SECCIÓN 6</b>	<b>Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto .....</b>	<b>130</b>
Sección 6.1	Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos .....	131
Sección 6.2	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria .....	132
Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta hospitalaria .....	135
Sección 6.4	¿Qué sucede si no cumple la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1? .....	136
<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finalizará demasiado pronto .....</b>	<b>139</b>
Sección 7.1	<i>Esta sección trata sobre tres servicios <u>solamente</u>: atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada, y servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés).....</i>	139
Sección 7.2	Le informaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura.....	140
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 .....	143
Sección 7.5	¿Qué sucede si no cumple la fecha límite para presentar su apelación de nivel 1? .....	145
<b>SECCIÓN 8</b>	<b>Cómo seguir con su apelación al Nivel 3 y más allá.....</b>	<b>148</b>
Sección 8.1	Niveles de apelación 3, 4 y 5 para apelaciones de servicios médicos.....	148
<b>CÓMO PRESENTAR QUEJAS .....</b>		<b>149</b>
<b>SECCIÓN 9</b>	<b>Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio al cliente y otros problemas.....</b>	<b>149</b>
Sección 9.1	¿Qué tipos de problemas maneja el proceso de quejas?.....	149
Sección 9.2	El nombre formal para “presentación de una queja” es “presentación de una queja formal” .....	151
Sección 9.3	Paso a paso: Cómo presentar una queja .....	151
Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para la Mejora de la Calidad .....	153
Sección 9.5	También puede informar a Medicare sobre su queja .....	153

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

### INFORMACIÓN GENERAL

#### SECCIÓN 1 Introducción

##### Sección 1.1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud

En este capítulo se explican los dos tipos de procesos para tratar los problemas e inquietudes:

- Para algunos tipos de problemas, usted deberá recurrir al **proceso de decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, usted tendrá que recurrir al **proceso de presentación de quejas**.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Para asegurar que sus problemas sean atendidos con honestidad y rapidez, existen reglas, procedimientos y fechas límite para cada proceso que nosotros y usted tenemos que cumplir.

¿Cuál debe usar? Eso depende del tipo de problema que tenga. La guía que se encuentra en la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso adecuado.

##### Sección 1.2 ¿Cuáles son los términos legales?

Existen términos técnicos legales para algunos procedimientos, reglas y tipos de fechas límites descritos en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender.

Para simplificar las cosas, en este capítulo se explican las reglas y procedimientos legales con palabras más sencillas que remplazarán a ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo, generalmente, aparece “presentar una queja” en lugar de “presentar una queja formal”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización” y “Organización de Revisión Independiente” en lugar de “Entidad de revisión independiente”. Además, se utiliza la menor cantidad posible de abreviaciones.

Sin embargo, es posible que sea útil, y en ocasiones bastante importante, que conozca los términos legales adecuados para la situación en la que se encuentre. Conocer los términos que debe utilizar lo ayudará a comunicarse de forma más clara y precisa cuando trate su problema y a obtener la ayuda o información adecuada para su situación. Para ayudarlo a conocer los términos que debe utilizar, incluimos los términos legales cuando proporcionamos los detalles para tratar los tipos específicos de situaciones.

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

En ocasiones, comenzar o continuar con un proceso para tratar un problema puede resultar confuso. En especial, si no se siente bien o su energía se ve limitada. Otras veces, es posible que ya posea el conocimiento necesario para dar el siguiente paso.

**Solicitar ayuda de una organización gubernamental independiente**

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Sin embargo, en algunas situaciones, es posible que desee que lo ayude o guíe una persona que no esté conectada con nosotros. Siempre podrá comunicarse con su **Programa Estatal de Ayuda sobre Seguros Médicos (SHIP, en inglés)**. Este programa gubernamental ha capacitado a consejeros en todos los estados. El programa no está conectado con nosotros ni con ninguna compañía de seguro o plan de salud. Los consejeros de este programa pueden ayudarlo a entender qué procesos deberá utilizar para tratar el problema que tenga. También pueden responder a sus preguntas, proporcionarle más información y ofrecerle una orientación sobre qué hacer.

Los servicios de los consejeros del SHIP son gratuitos. Puede encontrar la información de contacto del Nevada SHIP en la contraportada de este manual y en la Sección 3 del Capítulo 2.

**También podrá obtener ayuda e información de Medicare**

Para obtener más información y ayuda con la gestión de un problema, también puede comunicarse con Medicare. A continuación, aparecen dos formas en las que podrá 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 tratar su problema?**

---

<b>Sección 3.1</b>	<b>¿Debería utilizar el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones? ¿Debería, en cambio, usar el proceso de presentación de quejas?</b>
--------------------	---

Si tiene algún problema o inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que se apliquen a su situación. La siguiente guía lo ayudará.

---

Para descubrir qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o inquietud específico,  
**COMIENCE AQUÍ**

**¿Tiene un problema o inquietud con respecto a sus beneficios o cobertura?**

(Esto incluye problemas acerca de si algún tipo de atención médica o medicamento con receta específico está cubierto o no, la forma en que lo está y los problemas relacionados con el pago por la atención médica o medicamentos con receta).

**Sí.** Mi problema tiene que ver con los beneficios o la cobertura.

Diríjase a la siguiente sección de este capítulo, la **Sección 4, “Guía sobre los aspectos básicos de las decisiones y apelaciones de cobertura”**.

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

Salte a la **Sección 9** al final de este capítulo: **“Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, servicio al cliente y otras inquietudes”**.

---

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****DECISIONES Y APELACIONES DE COBERTURA****SECCIÓN 4      Guía de los principios básicos de las decisiones de  
cobertura y apelaciones****Sección 4.1      Solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones:  
visión general**

El proceso de decisiones de cobertura y apelaciones trata los problemas relacionados con sus beneficios y cobertura para servicios médicos, incluidos los problemas relacionados con el pago. Este es el proceso que debe usar para tratar problemas con respecto a si algo está o no cubierto y la forma en que lo está.

**Solicitar 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 de su plan toma una decisión de cobertura (a su favor) por usted si recibe atención médica de su parte o si su médico de la red lo refiere a un especialista. Usted y su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cobertura si su médico no está seguro sobre si cubriremos un servicio médico en particular o se niega a proporcionar atención médica que usted crea necesitar. En otras palabras, si usted quiere saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura para usted.

Cuando tomamos una decisión de cobertura, decidimos qué es lo que está cubierto y cuánto debemos pagar. En algunos casos, es posible que decidamos que un servicio no está cubierto o que perdió la cobertura de Medicare. Si no está de acuerdo con esta decisión, usted podrá presentar una apelación.

**Presentar una apelación**

Si tomamos una decisión de cobertura y no está satisfecho con ella, usted podrá “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hayamos tomado.

El momento en que apela una decisión por primera vez se llama apelación de Nivel 1. En esta apelación, nosotros revisamos la decisión tomada para verificar que hayamos seguido todas las reglas de forma adecuada. Su apelación es tratada por revisores distintos a los que tomaron la decisión desfavorable original. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión. En ciertas circunstancias, las cuales discutiremos más adelante, usted puede solicitar una “decisión de cobertura rápida” o acelerada o una apelación rápida sobre una decisión de cobertura.

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

Si nuestra respuesta es negativa para todas o algunas de sus apelaciones de Nivel 1, su caso pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2. La apelación de Nivel 2 es presentada por una organización independiente que no esté conectada con nosotros. Si no está satisfecho con la decisión en la apelación de Nivel 2, es posible que pueda continuar con niveles de apelación adicionales.

### Sección 4.2      **Cómo obtener ayuda cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación**

¿Necesita ayuda? Estos son algunos recursos que tal vez desee usar si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelación:

- También **puede llamar a Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual).
- Para **obtener ayuda de una organización independiente** que no esté conectada con nuestro plan, comuníquese con su SHIP (consulte la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede presentar 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 su apelación se rechaza en el Nivel 1, automáticamente se enviará al Nivel 2. Para solicitar apelación después del Nivel 2, su médico debe estar designado como su representante.
- **Usted puede pedirle a alguien que actúe en su nombre.** Si lo desea, puede designar a otra persona para que actúe por usted como “representante” para pedir una decisión de cobertura o para presentar una apelación.
  - Puede haber alguien que ya esté legalmente autorizado para actuar como su representante conforme a la ley estatal.
  - Si desea que un amigo, familiar, su médico u otro proveedor, u otra persona, sea su representante, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen en la contraportada de este manual) y pida el formulario “Designación de representante” o “Poder”. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> o en nuestro sitio web, [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com)). El formulario le da permiso a esa persona para actuar en su nombre. Deben firmarlo usted y la persona que usted desee que actúe en su representación. Usted debe darnos una copia del formulario firmado.
  - Un formulario de autorización conforme a la Ley de Transferencia y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) no otorga permiso para que un tercero actúe en su nombre.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado para que lo represente.** Puede comunicarse con su propio abogado, o bien averiguar el nombre de un abogado de su colegio local de abogados u otro servicio de referidos. También hay grupos que le

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

brindarán servicios legales gratis si usted cumple con los requisitos. No obstante, **no está obligado a contratar a un abogado** para pedir una decisión de cobertura o para apelar una decisión.

### Sección 4.3 ¿Qué sección de este capítulo brinda detalles para su situación?

Hay tres tipos diferentes de situaciones que implican decisiones de cobertura y apelaciones. Ya que cada situación tiene normas y fechas límite diferentes, brindamos los detalles de cada una en otra sección:

- **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 hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto”.
- **Sección 7** de este capítulo: “Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que su cobertura finalizará demasiado pronto” (*se aplica solo a estos servicios*: atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada, y servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés)).

Si no está seguro de qué sección debe consultar, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). También puede obtener ayuda o información de organizaciones del gobierno como el programa SHIP (en la Sección 3 del Capítulo 2 de este manual se encuentran 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 de “los principios básicos” de las decisiones de cobertura y apelaciones*)? Si no lo ha hecho, le recomendamos leerla antes de comenzar esta sección.**

### Sección 5.1 Esta sección le dice qué debe hacer si tiene problemas para obtener cobertura de su atención médica o si desea que nosotros le reintegremos nuestra parte del costo de su atención

Esta sección trata sobre sus beneficios de servicios y atención médica. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este manual: *Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)*. Para simplificarlo, en general, nos referimos a “cobertura de atención

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

médica” o “atención médica” en el resto de esta sección, en lugar de repetir todo el tiempo “servicios, tratamiento o atención médica”.

Esta sección le informa qué puede hacer si se encuentra en una de estas cinco situaciones:

1. Si no recibe cierta atención médica que desea, y cree que nuestro plan la cubre.
2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desee darle, y usted cree que esta atención está cubierta por el plan.
3. Ha recibido atención o servicios médicos que cree que debe cubrir el plan, pero hemos dicho que no pagaremos esta atención.
4. Recibió y pagó atención o servicios médicos que considera que el plan debe cubrir, y desea pedirle a nuestro plan que le reembolse esta atención.
5. Le dicen que la cobertura para cierta atención médica que ha recibido y previamente estaba aprobada se reducirá o interrumpirá, y usted cree que reducir o interrumpir la atención puede ser perjudicial para su salud.
  - **AVISO: Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada o servicios de un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, en inglés),** debe leer otra sección de este capítulo porque se aplican normas especiales en estos tipos de atención. Esto es lo que debe leer en esas situaciones:
    - Sección 6 del Capítulo 7: *Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto.*
    - Sección 7 del Capítulo 7: *Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finalizará demasiado pronto.* Esta sección trata sobre tres servicios solamente: atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada y servicios de un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF, en inglés).
  - Para *todas las otras* situaciones en que le informen que se interrumpirá la atención médica que recibe, utilice esta sección (Sección 5) como guía para saber qué hacer.

### ¿Cuál de estas situaciones es la suya?

Si se encuentra en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
¿Desea saber si cubriremos la atención o servicios médicos que desea?	Puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted.  Lea la siguiente sección de este capítulo, <b>Sección 5.2.</b>

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

Si se encuentra en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
¿Ya le dijimos que no cubriremos o pagaremos un servicio médico de la manera que usted desea que esté cubierto o pago?	Puede presentar una <b>apelación</b> . (Esto significa que nos pide que reconsideremos). Salte a la <b>Sección 5.3</b> de este capítulo.
¿Desea pedirnos que le reembolsemos el pago de la atención médica o servicios que ya recibió y pagó?	Puede enviarnos la factura. Salte a la <b>Sección 5.5</b> de este capítulo.

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

#### Términos legales

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

**Paso 1: Usted le pide a nuestro plan que tome una decisión de cobertura sobre la atención médica que solicita.** En caso de que su salud exija una respuesta rápida, debe solicitarnos que tomemos una “**decisión de cobertura rápida**”.

#### Términos legales

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

#### *Cómo solicitar cobertura por la atención médica que desea*

- Primero llame, escriba o envíe un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su representante o su médico pueden hacerlo.
- Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando decisiones de cobertura, realizando apelaciones o presentando una queja sobre su atención médica*.

#### *En general, usamos las fechas límite estándar para informarle nuestra decisión*

Cuando le comuniquemos nuestra decisión, usaremos las fechas límite “estándar”, a menos que hayamos acordado usar las fechas límite “rápidas”. **Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta dentro de un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.

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

---

- **No obstante, podemos tardar hasta 14 días calendario más** si nos pide más tiempo o si necesitamos información (como expedientes médicos de proveedores que no forman parte de la red) que pueda beneficiarlo. Si decidimos tomarnos unos días adicionales para tomar la decisión, le informaremos por escrito.
- Si cree que *no* debemos tardar días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tardar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a esta dentro de las 24 horas. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso para las decisiones y apelaciones sobre la cobertura. Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

### *Si su salud lo requiere, pídanos una “decisión rápida de cobertura”*

- **Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos dentro de las 72 horas.**
  - **No obstante, podemos tardar hasta 14 días calendario más** si descubrimos que falta información que puede beneficiarlo (como expedientes médicos de proveedores que no forman parte de la red) o si necesita tiempo para brindarnos información para la revisión. Si decidimos tomarnos unos días adicionales, le informaremos por escrito.
  - Si cree que *no* debemos tardar días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tardar días adicionales. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo). Lo llamaremos en cuanto tomemos la decisión.
- **Para obtener una decisión rápida de cobertura, debe cumplir dos requisitos:**
  - Puede recibir una decisión de cobertura rápida *solo* si solicita cobertura de atención médica *que aún no haya recibido*. (No puede recibir una decisión rápida de cobertura si su solicitud trata sobre el pago de atención médica que ya recibió).
  - Puede obtener una decisión rápida de cobertura *solo* si usar las fechas límite estándar puede *causar un grave peligro para su salud o dañar su capacidad de funcionar*.
- **Si su médico nos informa que su salud exige una “decisión de cobertura rápida”, automáticamente aceptaremos proporcionarle una decisión de cobertura rápida.**
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el apoyo de su médico), decidiremos si su salud exige que le comuniquemos una decisión de cobertura rápida.
  - Si decidimos que su problema de salud no cumple con los requisitos de decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta donde le informaremos esto (y usaremos, en cambio, las fechas límite estándar).
  - Esta carta le informará que, si su médico solicita la decisión de cobertura rápida, comunicaremos automáticamente dicha decisión.

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

---

- La carta también le informará cómo puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de comunicarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. (Para obtener más información acerca del proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

### **Paso 2: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le comunicamos una respuesta.**

#### *Fechas límite para una “decisión de cobertura rápida”*

- En general, para una decisión de cobertura rápida, le responderemos **dentro de las 72 horas**.
  - Como se explicó antes, podemos tardar hasta 14 días calendario más en ciertas circunstancias. Si decidimos tomarnos unos días adicionales para tomar la decisión de cobertura, le informaremos por escrito.
  - Si cree que *no* debemos tardar días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tardar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a esta dentro de las 24 horas. (Para obtener más información acerca del proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
  - Si no le damos una respuesta dentro de las 72 horas (o si hay un plazo extendido, al finalizar ese plazo), tiene derecho a apelar. En la Sección 5.3 se indica cómo presentar una apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que autorizar o prestar la cobertura de atención médica que hemos acordado prestar dentro de las 72 horas después de recibida su solicitud. Si extendiéramos el plazo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura, autorizaremos o brindaremos la cobertura al finalizar ese plazo extendido.
- **Si no aceptamos cubrir una parte o el total de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito sobre por qué rechazamos la solicitud.

#### *Fechas límite para una “decisión de cobertura estándar”*

- En general, una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta **dentro de un plazo de 14 días calendario después de haber recibido su solicitud**.
  - Podemos tardar hasta 14 días calendario más (“un plazo extendido”) en ciertas circunstancias. Si decidimos tomarnos unos días adicionales para tomar la decisión de cobertura, le informaremos por escrito.
  - Si cree que *no* debemos tardar días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tardar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a esta dentro de las 24 horas. (Para obtener

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

más información acerca del proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

- Si no le damos una respuesta dentro de los 14 días calendario (o si hay un plazo extendido, al finalizar ese plazo), tiene derecho a apelar. En la Sección 5.3 se indica cómo presentar una apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que autorizar o prestar la cobertura que hemos acordado prestar dentro de los 14 días calendario después de recibida su solicitud. Si extendiéramos el plazo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura, autorizaremos o brindaremos la cobertura al finalizar ese plazo extendido.
- **Si no aceptamos cubrir una parte o el total de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se explicará por qué rechazamos la solicitud.

### **Paso 3: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, deberá decidir si desea presentar una apelación.**

- Si la rechazamos, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos (y tal vez cambiemos) esta decisión, mediante una apelación. Presentar una apelación significa intentar otra vez obtener cobertura de atención médica que usted desea.
- Si decide presentar una apelación, significa que su apelación se remitirá 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 pedir una revisión de una decisión de cobertura de atención médica que tomó nuestro plan)

#### **Términos legales**

Una apelación al plan por una decisión de cobertura de atención médica se denomina “reconsideración” del plan.

**Paso 1: Puede comunicarse con nosotros y presentar su apelación.** Si su salud requiere de respuesta rápida, tiene que pedir una “**apelación rápida**”.

#### *Lo que debe hacer*

- **Para iniciar la apelación, usted, su médico o su representante tienen que comunicarse con nosotros.** Para obtener información sobre cómo comunicarse con nosotros para cualquier propósito relacionado con la apelación, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando decisiones de cobertura, realizando apelaciones o presentando una queja sobre su atención médica.*
- **Si solicita una apelación estándar, preséntela en una solicitud por escrito.**

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

- Si otra persona apela en su nombre nuestra decisión, y esa persona no es su médico, su apelación debe incluir un formulario de Designación de representante donde se autoriza a esta persona a que lo represente. (Para conseguir el formulario, llame a Servicio al cliente [los números de teléfonos aparecen en la contraportada de este manual] y solicite el formulario “Designación de representante”; también está disponible en el sitio web de Medicare en <http://www.cms.hhs.gov/cmsforms/downloads/cms1696.pdf> o en nuestro sitio web, [www.SeniorCarePlus.com](http://www.SeniorCarePlus.com)). Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar o finalizar nuestra revisión hasta recibirlo. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud de apelación (nuestra fecha límite para tomar la decisión sobre su apelación) se descartará su solicitud de apelación. Si esto ocurre, le enviaremos un aviso por escrito donde se explicará su derecho a pedir a la Organización de Revisión Independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **Si solicita una apelación rápida, presente la apelación por escrito o llame al número de teléfono que aparece en la Sección 1 del Capítulo 2 (Cómo comunicarse con nosotros cuando solicita una decisión de cobertura, presenta una apelación o realiza una queja sobre su atención médica).**
- **Tiene que presentar su solicitud de apelación dentro de los 60 días calendario** después de la fecha del aviso escrito que le enviamos para informarle nuestra respuesta a su solicitud de decisión de cobertura. Si no cumple esta fecha límite y tiene un buen motivo, le podemos dar más tiempo para presentar su apelación. Los ejemplos de buen motivo para incumplir la fecha límite pueden incluir si tuvo una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le brindamos información incompleta o incorrecta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información sobre su decisión médica, y agregar más información para fundamentar su apelación.**
  - Tiene derecho a pedirnos copia de la información sobre su apelación. [*Si se cobra un arancel, insertar:* Tenemos permitido cobrarle un cargo por la copia y envío de esta información.
  - Si lo desea, usted y su médico pueden proporcionarnos información adicional para respaldar su apelación.

*Si su salud lo requiere, pida una “apelación rápida” (puede llamarnos para solicitarla)*

<b>Términos legales</b>
Una “apelación rápida” también se llama “reconsideración acelerada”.

- Si apela una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención que aún no recibió, usted o su médico deben decidir si necesita una “apelación rápida”.

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

---

- Los requisitos y procedimientos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que los que se necesitan para obtener una “decisión rápida de cobertura”. Para solicitar una apelación rápida, siga las instrucciones para pedir una decisión de cobertura rápida. (Estas instrucciones se indican anteriormente en esta sección).
- Si su médico nos informa que su salud requiere de una “apelación rápida”, le daremos una apelación rápida.

### **Paso 2: Consideramos su apelación y le comunicamos una respuesta.**

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, repasamos otra vez cuidadosamente toda la información acerca de su solicitud de cobertura de atención médica. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Obtendremos más información si la necesitamos. Es posible que nos comuniquemos con usted, o con su médico, para obtener más información.

#### *Fechas límite para una “apelación rápida”*

- Cuando usamos las fechas límites rápidas, tenemos que comunicarle nuestra respuesta **dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación**. Le comunicaremos la respuesta antes de ese plazo si su salud exigiera que lo hagamos.
  - No obstante, si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más**. Si decidimos tomarnos unos días adicionales para tomar la decisión, le informaremos por escrito.
  - Si no le comunicamos una respuesta dentro de las 72 horas, (o al final del plazo extendido, si nos tomamos días adicionales) debemos remitir su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en forma automática, donde será revisada por una Organización de Revisión Independiente. Más adelante en esta sección, hablamos acerca de esta organización y explicamos lo que sucede en el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que autorizar o prestar la cobertura que hemos acordado prestar dentro de las 72 horas después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos todo o parte de su solicitud**, le enviaremos su apelación automáticamente a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

#### *Fechas límite para una “apelación estándar”*

- Si aplicamos las fechas límites estándar, tenemos que comunicarle nuestra respuesta **dentro de los 30 días calendarios** después de recibida su apelación si su apelación trata sobre la cobertura de servicios que no recibió aún. Le comunicaremos nuestra decisión antes de ese plazo si su salud exigiera que lo hagamos.

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

- No obstante, si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más**. Si decidimos tomarnos unos días adicionales para tomar la decisión, le informaremos por escrito.
- Si cree que *no* debemos tardar días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tardar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a esta dentro de las 24 horas. (Para obtener más información acerca del proceso para presentar quejas, incluidas las rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
- Si no le comunicamos una respuesta dentro de la fecha límite anterior, (o al final del plazo extendido, si nos tomamos días adicionales) debemos remitir su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una Organización externa independiente. Más adelante en esta sección, hablamos acerca de esta organización de revisión y explicamos lo que sucede en el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, tenemos que autorizar o prestar la cobertura que hemos acordado prestar dentro de los 30 días calendario después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos todo o parte de su solicitud**, le enviaremos su apelación automáticamente a la Organización de Revisión Independiente para una apelación de Nivel 2.

### **Paso 3: Si nuestro plan rechaza todo o parte de su apelación, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelación.**

- Para asegurarnos de haber seguido todas las normas cuando rechazamos su apelación, **estamos obligados a enviar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando lo hacemos, significa que su apelación pasará al siguiente nivel del proceso de apelaciones, que es el Nivel 2.

#### **Sección 5.4 Paso a paso: Cómo se presenta una apelación de Nivel 2**

Si nuestro plan rechaza su apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelación. Durante la apelación de Nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisa nuestra decisión sobre su primera apelación. Esta organización decide si la decisión que tomamos debe modificarse.

#### **Términos legales**

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. A veces se denomina “**IRE**”.

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

---

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

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para ocuparse de ser la Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se denomina su “expediente del caso”. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente del caso.** Tenemos permitido cobrarle un cargo por la copia y envío de esta información.
- Tiene derecho a darle información adicional a la Organización de Revisión Independiente para fundamentar su apelación.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

#### *Si tuvo una apelación “rápida” al Nivel 1, también la tendrá a Nivel 2*

- Si presentó a nuestro plan una apelación rápida a Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación rápida a Nivel 2. La organización de revisión debe responderle a su apelación de nivel 2 **dentro de las 72 horas** del momento en que recibe su apelación.
- No obstante, si la Organización de Revisión Independiente necesita más información que pueda beneficiarlo, **puede tardar hasta 14 días calendario más.**

#### *Si tuvo una “apelación estándar” al nivel 1, también la tendrá al nivel 2*

- Si presentó a nuestro plan una apelación estándar a Nivel 1, automáticamente recibirá una apelación estándar Nivel 2. La organización de revisión debe responderle a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 30 días calendario** del momento en que recibe su apelación.
  - No obstante, si la Organización de Revisión Independiente necesita más información que pueda beneficiarlo, **puede tardar hasta 14 días calendario más.**

### **Paso 2: La Organización de Revisión Independiente le da una respuesta.**

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará los motivos en los que se basó.

- **Si la Organización de revisión acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos autorizar la cobertura de atención médica dentro de las 72 horas o brindar el servicio dentro de los 14 días calendario posteriores a la recepción de la decisión de la organización de revisión en el caso de las solicitudes estándar o dentro de las 72 horas a partir de la fecha en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión en el caso de las solicitudes aceleradas.

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

- **Si esta organización rechaza todo o parte de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de ella) de cobertura de atención médica no debe aprobarse. (Esto es lo que se denomina “defender la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”).
  - Si la Organización de Revisión Independiente “defiende la decisión” tiene derecho a la 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 una cantidad mínima. Si el valor en dólares de la cobertura que solicita es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión en el Nivel 2 es definitiva. El aviso por escrito que reciba de la Organización de Revisión Independiente le indicará cómo saber el monto en dólares para continuar con el proceso de apelaciones.

### **Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted decide si desea seguir con la apelación.**

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (en total son cinco niveles de apelación).
- Si se rechaza su apelación de Nivel 2 y usted cumple los requisitos para seguir con el proceso de apelación, debe decidir si desea seguir al Nivel 3 y presentar una tercera apelación. Los detalles sobre cómo hacer esto se encuentran en el aviso escrito que recibió después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de nivel 3 la maneja un juez de derecho administrativo o mediador legal. La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 5.5</b>	<b>¿Qué sucede si nos pide que le paguemos nuestra parte de una factura que recibió por atención médica?</b>
--------------------	--

Si desea solicitarnos un pago por atención médica, comience por leer el Capítulo 5 de este manual: *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos cubiertos*. El Capítulo 5 describe los casos en los que es posible que deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que recibió de un proveedor. También informa cómo enviarnos los documentos necesarios para pedirnos el pago.

### **Solicitar un reembolso es pedirnos una decisión de cobertura**

Si nos envía los documentos que solicitan el reembolso, nos pide que tomemos una decisión de cobertura (si desea más información sobre decisiones de cobertura, consulte la Sección 4.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, verificaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto por el plan (consulte el Capítulo 4: *Tabla de beneficios médicos [lo que está cubierto y lo que debe pagar usted]*). También verificaremos si siguió todas las normas

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

---

para el uso de su cobertura para atención médica (estas normas se explican en el Capítulo 3 de este manual: *Uso de la cobertura del plan para sus servicios médicos*).

### Aprobaremos o rechazaremos su solicitud

- Si la atención médica que pagó está cubierta y usted siguió todas las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo de su atención médica dentro de los 60 días calendario después de recibir su solicitud. O, si no pagó los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor. (Cuando enviamos el pago, es lo mismo que *aceptar* su solicitud de decisión de cobertura).
- Si la atención médica *no* está cubierta, o si *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En cambio, le enviaremos una carta donde indique que no pagaremos los servicios y detallaremos los motivos. (Cuando rechazamos su solicitud de pago, es lo mismo que rechazar su solicitud de decisión de cobertura).

### ¿Qué sucede si solicita un pago y nosotros respondemos que no pagaremos?

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazo, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos solicita modificar la decisión de cobertura que tomamos al rechazar su solicitud de pago.

**Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones que describimos en la Sección 5.3.** Lea esta sección para ver las instrucciones paso a paso. Cuando siga estas instrucciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si presenta una apelación para un reembolso, debemos responderle dentro de los 60 días calendario después de recibir su apelación. (Si nos solicita que le reintegremos el pago de atención médica que ya recibió y pagó, no tiene permitido solicitar una apelación rápida).
- Si la Organización de Revisión Independiente revierte nuestra decisión de rechazar el pago, debemos enviarle el pago que solicitó, a usted o al proveedor, dentro de los 30 días calendario. Si se acepta su apelación en cualquier etapa del proceso de apelación posterior al Nivel 2, debemos enviar el pago que solicitó, a usted o al proveedor, dentro de los 60 días calendario.

---

## SECCIÓN 6      **Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto**

---

Cuando es hospitalizado, 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 la cobertura de su atención hospitalaria, incluida cualquier limitación de esta cobertura, consulte el Capítulo 4 de este manual: *Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)*.

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

---

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted en la preparación para el día en que reciba su alta. También ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar después del alta.

- El día en que sale del hospital se denomina “**fecha del alta.**”
- Una vez que se haya decidido su fecha de alta, su médico o el personal del hospital se lo informarán.
- Si considera que le piden que deje el hospital demasiado pronto, puede solicitar una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud. En esta sección se explica cómo realizar dicha solicitud.

<b>Sección 6.1</b>	<b>Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informará sus derechos</b>
--------------------	--

Durante su hospitalización cubierta, recibirá un aviso por escrito denominado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas aquellas personas que participan en Medicare obtienen una copia de este aviso siempre que sean hospitalizadas. Una persona perteneciente al hospital (por ejemplo, un trabajador social o enfermero) debe entregárselo en un plazo de dos días posteriores a su internación. Si no recibe el aviso, solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). 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 consulte en caso de no entenderlo.** En él se explican sus derechos como paciente hospitalizado, que incluyen los siguientes:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar de todas las decisiones sobre su hospitalización y a saber quién pagará por ella.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a apelar la decisión sobre su alta si considera que le están dando el alta del hospital demasiado pronto.

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

### Términos legales

El aviso por escrito de Medicare le explica cómo puede “**solicitar una revisión inmediata**”. Solicitar una revisión inmediata es una manera formal y legítima de pedir una postergación en su fecha de alta para que podamos cubrir su atención hospitalaria durante un período más prolongado. (La Sección 6.2 a continuación le explica cómo puede solicitar una revisión inmediata).

### 2. Tiene que firmar el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que entiende sus derechos.

- Usted o una persona que lo represente tienen que firmar el aviso. (La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede dar un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante).
- Firmar este aviso *solo* demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no incluye su fecha de alta (su médico o el personal del hospital se la informarán). Firmar el **aviso no significa** que esté de acuerdo con la fecha de alta.

### 3. Conserve una copia del aviso firmado, para poder tener la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud acerca de la calidad de atención) a su alcance en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso con más de dos días de anticipación al día que deje el hospital, recibirá otra copia antes de la fecha programada de su alta.
- Para ver una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual) 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 verlo 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 su fecha de alta hospitalaria

Si desea solicitar que cubramos sus servicios como paciente hospitalizado durante un período más prolongado, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de comenzar, debe entender lo que debe hacer y cuáles son las fechas límite.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso de los primeros dos niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con las fechas límite.** Las fechas límite son importantes. Asegúrese de entender y seguir las fechas límite que corresponden a las acciones que tiene que llevar a cabo.

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

---

- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene dudas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). O bien, 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 la Mejora de la Calidad revisa su apelación.** Compruebe si su fecha prevista del alta es médicamente adecuada para usted.

**Paso 1: Comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad correspondiente a su estado y solicite una “revisión rápida” de su alta del hospital. Tiene que actuar rápidamente.**

### *¿Qué es la Organización para la Mejora de la Calidad?*

- Esta organización es un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica que reciben un pago del gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Medicare le paga a esta organización para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas que están inscritas en Medicare. Esto incluye la revisión de las fechas de alta del hospital correspondientes a las personas que están inscritas en Medicare.

### *¿Cómo puede comunicarse con esta organización?*

- En el aviso por escrito que recibió (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) se le explica cómo comunicarse con esta organización. (O bien, busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad correspondiente a su estado, en la Sección 4 del Capítulo 2 de este manual).

### *Actúe de inmediato:*

- Para presentar su apelación, tiene que comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad *antes* de dejar el hospital y **debe hacerlo antes de su fecha prevista del alta.** (Su “fecha prevista del alta” es la fecha que se ha fijado para que deje el hospital).
  - Si usted cumple con esta fecha límite, se le autoriza a permanecer en el hospital *después de* su fecha del alta *sin que deba pagar por ello* mientras espera la decisión sobre su apelación por parte de la Organización para la Mejora de la Calidad.
  - Si *no* cumple con esta fecha límite y decide permanecer en el hospital después de su fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos* de la atención hospitalaria que reciba después de su fecha prevista de alta.
- Si no cumple una fecha límite para comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad respecto a su apelación, en cambio, puede presentar la apelación directamente ante nuestro plan. Para obtener más detalles sobre esta otra manera 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 rápida”:*

- Deberá solicitar a la Organización para la Mejora de la Calidad una “**revisión rápida**” de su alta. Solicitar una “revisión rápida” significa que usted pide que la organización use las fechas límite “rápidas” para la apelación en lugar de usar las fechas límite “estándar”.

#### Términos legales

Una “**revisión rápida**” también se denomina “**revisión inmediata**” o una “**revisión acelerada**”.

### **Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad efectúa una revisión independiente de su caso.**

#### *¿Qué sucede durante esta revisión?*

- Los profesionales de la salud en la Organización para la Mejora de la Calidad (a quienes llamaremos “revisores” para abreviar) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué considera que debe continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- Los revisores también analizarán su información médica, hablarán con su médico, y revisarán la información que el hospital y nosotros les hayamos entregado.
- Al mediodía del día posterior al día en que los revisores informaran a nuestro plan su apelación, usted también recibirá aviso por escrito con su fecha de alta prevista y donde se explicarán en detalle los motivos por los cuales su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente adecuado) darle el alta en esa fecha.

#### Términos legales

Esta explicación por escrito se denomina “**Aviso detallado de alta**”. Puede obtener una muestra de este aviso si llama al Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual) 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 una muestra del aviso en línea en <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>

### **Paso 3: Dentro del día completo posterior al día en que tenga toda la información necesaria, la Organización para la Mejora de la Calidad le dará su respuesta a su apelación.**

#### *¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?*

- Si la organización de revisión *acepta* su apelación, **debemos seguir suministrando sus servicios hospitalarios cubiertos para pacientes hospitalizados mientras estos servicios sean médicamente necesarios.**

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

---

- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles, o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones sobre sus servicios hospitalarios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este manual).

### *¿Qué sucede si la respuesta es negativa?*

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, significa que, para ellos, su fecha prevista de alta es médicamente adecuada. Si sucede esto, **nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad responda a su apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad le responda a su apelación.

### **Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea presentar otra apelación.**

- Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechazó su apelación, y permanece en el hospital después de su fecha de alta prevista, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que usted va a pasar al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

<b>Sección 6.3</b>	<b>Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta hospitalaria</b>
--------------------	--

Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechazó su apelación, y usted permanece en el hospital después de su fecha de alta prevista, puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante la apelación de Nivel 2, usted pide a la Organización para la Mejora de la Calidad que analice nuevamente la decisión que tomaron sobre su primera apelación. Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de su hospitalización después de su fecha de alta prevista.

Estos son los pasos para el Nivel 2 del proceso de apelación:

### **Paso 1: Usted se comunica nuevamente con la Organización para la Mejora de la Calidad y pide otra revisión.**

- Debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días calendario** posteriores al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad *rechaza* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permaneció en el hospital después de la fecha en que finalizaba su cobertura para la atención.

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

---

### **Paso 2:** La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la calidad analizarán otra vez cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

### **Paso 3:** Dentro de los 14 días calendario de la recepción de su solicitud de una segunda revisión, los revisores de la Organización para la Mejora de la Calidad decidirán sobre su apelación y le informarán la decisión.

#### *Si la organización de revisión acepta:*

- **Tenemos que reembolsarle** nuestra parte del costo de la atención hospitalaria que ha recibido desde mediodía del día posterior al día del rechazo de su primera apelación por parte de la Organización para la Mejora de la Calidad. **Debemos seguir brindando cobertura de su atención hospitalaria para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos y pueden aplicarse limitaciones a la cobertura.

#### *En caso de rechazo de la organización de revisión:*

- Esto significa que están de acuerdo con la decisión tomada en su apelación de nivel 1 y no la modificarán. Esto se llama “defender la decisión”.
- El aviso que reciba le informará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles sobre cómo proseguir al siguiente nivel de apelación, a cargo de un juez de derecho administrativo o mediador legal.

### **Paso 4:** En caso de rechazo, deberá decidir si desea proseguir con su apelación mediante el paso al Nivel 3.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (en total son cinco niveles de apelación). Si la organización de revisión rechaza su apelación de Nivel 2, puede optar por aceptar esa decisión o bien pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, un juez de derecho administrativo o mediador legal maneja la apelación.
- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 6.4</b>	<b>¿Qué sucede si no cumple la fecha límite para presentar su apelación de Nivel 1?</b>
--------------------	---

### **Puede apelar ante nosotros también**

Como se explicó anteriormente en la Sección 6.2, tiene que actuar con rapidez para comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad para comenzar su primera apelación de su alta

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

hospitalaria. (“Con rapidez” significa antes de abandonar el hospital y antes de su fecha de alta prevista). Si no cumple con la fecha límite para comunicarse con esta organización, hay otra manera de presentar su apelación.

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

### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa***

Si no cumple una fecha límite para comunicarse con la organización para la mejora de la calidad puede presentar una apelación ante nosotros para solicitar una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que usa las fechas límite rápidas en lugar de las fechas límite “estándar”.

Términos legales
Una revisión “rápida” (o “apelación rápida”) también se denomina “ <b>apelación acelerada</b> ”.

### **Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una “revisión rápida”.**

- Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando decisiones de cobertura, realizando apelaciones o presentando una queja sobre su atención médica.*
- **Asegúrese de solicitar una “revisión rápida”.** Esto significa que usted nos pide que le respondamos con fechas límite “rápidas” en lugar de “estándar”.

### **Paso 2: Realizamos una revisión “rápida” de su fecha de alta prevista, al verificar si fue médicamente adecuada.**

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Comprobamos si su fecha prevista del alta fue médicamente adecuada para usted. Verificaremos si la decisión sobre el momento en que debe abandonar el hospital fue justa y siguió todas las normas.
- En esta situación, utilizaremos las fechas límite “rápidas” y no las “estándar” para darle la respuesta sobre esta revisión.

### **Paso 3: Le informaremos nuestra decisión dentro de las 72 horas de su solicitud de “revisión rápida” (“apelación rápida”).**

- **Si aceptamos su apelación rápida,** significa que estamos de acuerdo con usted en que deberá seguir en el hospital después de la fecha prevista del alta, y seguiremos brindándole sus servicios hospitalarios cubiertos para pacientes hospitalizados mientras esto sea médicamente necesario. También significa que aceptamos reembolsarle nuestra parte de los costos de atención que ha recibido desde la fecha en que nosotros

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

determinamos que finalizaría su cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y pueden aplicarse limitaciones a la cobertura).

- **Si rechazamos su apelación rápida, significa que** decidimos que su fecha prevista de alta era médicamente adecuada. Nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados finaliza el día en que dijimos que finalizaría su cobertura.
  - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha prevista del alta, **es posible que tenga que pagar todos los costos** de la atención hospitalaria que reciba después de su fecha prevista de alta.

### **Paso 4:** Si *rechazamos* su apelación rápida, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Para asegurarnos de haber seguido todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **estamos obligados a enviar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que usted *automáticamente* pasará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

### **Paso a paso: Proceso de apelación de Nivel 2 Alternativo**

Si nuestro plan rechaza su apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelación. Durante la apelación de Nivel 2, una **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su “apelación rápida”. Esta organización decide si la decisión que tomamos debe modificarse.

<b>Términos legales</b>
-------------------------

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “ <b>Entidad de Revisión Independiente</b> ”. A veces se denomina “ <b>IRE</b> ”.
--

### **Paso 1:** Automáticamente enviaremos su caso a la Organización de Revisión Independiente.

- Tenemos que enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente dentro de las 24 horas del momento en que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos las fechas límite, u otras, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente del proceso de apelaciones. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

### **Paso 2:** La Organización de Revisión Independiente realiza una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para

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

ocuparse 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 de su alta hospitalaria.
- **Si esta organización *acepta* su apelación**, tenemos que reembolsarle (reintegrarle) nuestra parte de los costos de atención hospitalaria que haya recibido desde la fecha de su alta prevista. También tenemos que continuar la cobertura de servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados del plan mientras esto sea médicamente necesario. Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones sobre la cobertura, esto puede limitar el monto que reembolsaríamos, o el tiempo durante el cual continuaríamos la cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta prevista era médicamente adecuada.
  - El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles sobre cómo proseguir al nivel 3 de apelación, a cargo de un juez de derecho administrativo o mediador legal.

### **Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea seguir con su apelación.**

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (en total son cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, decide usted si aceptará esta decisión o pasará al Nivel 3 y presentará una tercera apelación.
- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

---

## **SECCIÓN 7      Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura finalizará demasiado pronto**

---

<b>Sección 7.1</b>	<i>Esta sección trata sobre tres servicios <u>solamente</u>: atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada, y servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés)</i>
--------------------	--

Esta sección es sobre los siguientes tipos de atención *solamente*:

- **Servicios de atención médica a domicilio** que reciba.

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

- **Atención de enfermería especializada** que reciba como paciente en un centro de enfermería especializada. (Para obtener información sobre los requisitos para considerarlo “centro de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).
- **Atención de rehabilitación** que reciba como paciente ambulatorio en un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés) aprobado por Medicare. En general, esto significa que usted recibe tratamiento por una enfermedad o accidente, o que está en recuperación después de una operación importante. (Para obtener más información sobre este tipo de centros, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).

Cuando reciba alguno de estos tipos de atención, tendrá derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos por el plan para ese tipo de atención mientras sea necesaria la atención para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión. Si desea más información sobre sus servicios cubiertos por el plan, incluida su parte del costo y las limitaciones a la cobertura que puedan aplicarse, consulte el Capítulo 4 de este manual: *Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted debe pagar)*.

Cuando decidamos que es el momento de interrumpir la cobertura de uno de los tres tipos de atención, tenemos que informarle con anticipación. Cuando finalice su cobertura de esa atención, dejaremos de pagar nuestra parte del costo de su atención.

Si cree que finalizamos la cobertura de su atención demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. En esta sección se explica cómo solicitar una apelación.

### Sección 7.2 Le informaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura

1. **Usted recibe un aviso por escrito.** Al menos dos días antes de que nuestro plan interrumpa la cobertura de su atención, recibirá un aviso.
  - El aviso por escrito le informa la fecha en la cual dejaremos de cubrir su atención.
  - El aviso por escrito también le indica lo que puede hacer si desea solicitar a nuestro plan que cambie esta decisión sobre el momento de finalización de su atención, y para seguir la cobertura por un período más prolongado.

#### Términos legales

Al informarle lo que puede hacer, el aviso por escrito le indica cómo puede solicitar una “**apelación por vía rápida**”. Solicitar una apelación por vía rápida es una manera legal y formal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre el momento de interrupción de su atención. (La Sección 7.3 a continuación le indica cómo puede solicitar una apelación por vía rápida).

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

### Términos legales

El aviso por escrito se denomina “**Aviso de no cobertura de Medicare**”. Puede obtener una copia de muestra si llama a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual) 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 ver una copia en línea en <https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.html>

### 2. Debe firmar el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.

- Usted o una persona que lo represente tienen que firmar el aviso. (La Sección 4 le indica cómo puede dar un permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante).
- Firmar este aviso *solo* demuestra que ha recibido la información sobre el momento en que se interrumpirá su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con el plan en que es el momento de interrumpir su atención.

### 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 solicitar que cubramos su atención durante un período más prolongado, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de comenzar, debe entender lo que debe hacer y cuáles son las fechas límite.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso de los primeros dos niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con las fechas límite.** Las fechas límite son importantes. Asegúrese de entender y seguir las fechas límite que corresponden a las acciones que tiene que llevar a cabo. También existen fechas límite que tiene que seguir nuestro plan. (Si cree que no cumplimos nuestras fechas límite, puede presentar una queja. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).
- **Solicite ayuda si la necesita.** Si tiene dudas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual). O bien, llame a su SHIP, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

**Durante la apelación de Nivel 1, la Organización para la Mejora de la Calidad revisa su apelación y decide si debe modificar la decisión que tomó nuestro plan.**

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

---

**Paso 1: Presentar su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la Mejora de la Calidad correspondiente a su estado y solicite una revisión. Tiene que actuar rápidamente.**

### *¿Qué es la Organización para la Mejora de la Calidad?*

- Esta organización es un grupo de médicos y otros expertos de atención médica que reciben un pago del gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Verifican la calidad de atención que reciben las personas quienes participan en Medicare y revisan las decisiones del plan sobre el momento de interrumpir la cobertura de 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 bien, busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad correspondiente a su estado, en la Sección 4 del Capítulo 2 de este manual).

### *¿Qué debe solicitar?*

- Solicite a esta organización una “apelación por vía rápida” (para efectuar una revisión independiente) sobre si es médicamente adecuado que finalicemos la cobertura de sus servicios médicos.

### *Su fecha límite para comunicarse con esta organización.*

- Tiene que comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad para comenzar su apelación *antes del mediodía del día posterior a haber recibido el aviso por escrito que le informa cuándo dejaremos de cubrir su atención.*
- Si no cumple la fecha límite para comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad respecto a su apelación, en cambio, puede presentar la apelación directamente ante nosotros. Para obtener más detalles sobre esta otra manera de presentar su apelación, consulte la Sección 7.5.

**Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad efectúa una revisión independiente de su caso.**

### *¿Qué sucede durante esta revisión?*

- Los profesionales de la salud en la Organización para la Mejora de la Calidad (a quienes llamaremos “revisores” para abreviar) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué considera que debe continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión también analizará su información médica, hablará con su médico, y revisará la información que nuestro plan les haya entregado.

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

- Al finalizar el día, los revisores nos informarán su apelación, y usted también recibirá un aviso nuestro por escrito que explica en detalle nuestros motivos para finalizar la cobertura de sus servicios.

### Términos legales

Este aviso explicativo se denomina “**Explicación detallada de no cobertura**”.

### **Paso 3: Dentro del día posterior al día en que tienen toda la información que necesitan, los revisores le informan su decisión.**

#### *¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?*

- Si los revisores *aceptan* su apelación, **tenemos que seguir brindando sus servicios cubiertos por el plan mientras estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles, o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones sobre sus servicios cubiertos por el plan (consulte el Capítulo 4 de este manual).

#### *¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?*

- Si los revisores *rechazan* su apelación, **su cobertura finalizará en la fecha en que le informamos.** Dejaremos de pagar nuestra parte de los costos de esta atención en la fecha que aparece en el aviso.
- Si decide seguir recibiendo atención médica a domicilio, atención de un centro de enfermería especializada o servicios de un *Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés)* después **de esta fecha en que finaliza su cobertura**, tendrá que pagar el costo total de la atención.

### **Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, usted decide si desea presentar otra apelación.**

- Esta primera apelación que presenta es el “Nivel 1” del proceso de apelaciones. Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 (y usted elige continuar recibiendo atención después de que ha finalizado la cobertura de la atención) podrá presentar otra apelación.
- Presentar otra apelación significa que usted va a pasar 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 la Mejora de la Calidad rechazó su apelación y usted decide seguir recibiendo atención después de finalizar la cobertura de su atención, puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante la apelación de Nivel 2, usted pide a la Organización para la Mejora de la Calidad que analice nuevamente la decisión que tomaron sobre su primera

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

---

apelación. Si la Organización para la Mejora de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de su atención médica a domicilio, o atención de un centro de enfermería especializada, o servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés) *después* de la fecha en que dijimos que finalizaría su cobertura.

Estos son los pasos para el Nivel 2 del proceso de apelación:

### **Paso 1: Usted se comunica nuevamente con la Organización para la Mejora de la Calidad y pide otra revisión.**

- Tiene que solicitar esta revisión **dentro de los 60 días** posteriores al día en que la Organización para la Mejora de la Calidad *rechace* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si siguió recibiendo atención después de la fecha en que finalizaba su cobertura para la atención.

### **Paso 2: La Organización para la Mejora de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la Mejora de la calidad analizarán otra vez cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

### **Paso 3: Dentro de los 14 días de la recepción de su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán la decisión.**

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

- **Tenemos que reembolsarle** nuestra parte de los costos de atención que ha recibido desde la fecha en que nosotros determinamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindando cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted tiene que continuar pagando su parte de los costos y pueden aplicarse limitaciones a la cobertura.

#### *¿Qué sucede en caso de rechazo de la organización de revisión?*

- Esto significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos en su apelación de Nivel 1, y no la modificarán.
- El aviso que reciba le informará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles sobre cómo proseguir al siguiente nivel de apelación, a cargo de un juez de derecho administrativo o mediador legal.

### **Paso 4: En caso de rechazo, deberá decidir si desea proseguir con su apelación.**

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2 (en total son cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede optar por aceptar

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

esa decisión o bien pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el nivel 3, un juez de derecho administrativo o mediador legal maneja la apelación.

- 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 la fecha límite para presentar su apelación de nivel 1?

#### Puede apelar ante nosotros también

Como se explicó anteriormente en la Sección 7.3, tiene que actuar con rapidez para comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad para comenzar su primera apelación (dentro de uno o dos días como máximo). Si no cumple con la fecha límite para comunicarse con esta organización, hay otra manera de presentar su apelación. Si utiliza esta otra manera de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

#### Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa*

Si no cumple una fecha límite para comunicarse con la organización para la mejora de la calidad puede presentar una apelación ante nosotros para solicitar una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que usa las fechas límite rápidas en lugar de las fechas límite “estándar”.

Estos son los pasos para una apelación de Nivel 1 alternativa:

#### Términos legales

Una revisión “rápida” (o “apelación rápida”) también se denomina “**apelación acelerada**”.

#### **Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una “revisión rápida”.**

- Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando decisiones de cobertura, realizando apelaciones o presentando una queja sobre su atención médica*.
- **Asegúrese de solicitar una “revisión rápida”.** Esto significa que usted nos pide que le respondamos con fechas límite “rápidas” en lugar de “estándar”.

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

---

### **Paso 2:** Realizamos una “revisión rápida” de la decisión que tomamos sobre el momento de finalizar la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, analizamos otra vez toda la información sobre su caso. Verificamos si seguimos todas las normas cuando fijamos la fecha para finalizar la cobertura del plan para los servicios que usted recibía.
- Utilizaremos las fechas límite “rápidas” y no las “estándar” para darle la respuesta sobre esta revisión.

### **Paso 3:** Le informaremos nuestra decisión dentro de las 72 horas de su solicitud de “revisión rápida” (“apelación rápida”).

- **Si aceptamos su apelación rápida**, significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita los servicios por más tiempo, y seguiremos brindándole sus servicios cubiertos por el plan mientras esto sea médicamente necesario. También significa que aceptamos reembolsarle nuestra parte de los costos de atención que ha recibido desde la fecha en que nosotros determinamos que finalizaría su cobertura. (Usted debe pagar su parte de los costos y pueden aplicarse limitaciones a la cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida**, su cobertura finalizará en la fecha en que le indicamos, y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esta fecha.
- Si continuó recibiendo atención médica a domicilio, o atención de un centro de enfermería especializada o servicios de un Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés) *después* de la fecha en que indicamos que finalizaría su cobertura, **tendrá que pagar el costo total** de la atención.

### **Paso 4:** Si *rechazamos* su apelación rápida, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelación.

- Para asegurarnos de haber seguido todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **estamos obligados a enviar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que usted *automáticamente* pasará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

### **Paso a paso: Proceso de apelación de Nivel 2 *alternativo***

Si nuestro plan rechaza su apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelación. Durante la apelación de Nivel 2, una **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su “apelación rápida”. Esta organización decide si la decisión que tomamos debe modificarse.

Términos legales
El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “Entidad de Revisión Independiente”. A veces se denomina “IRE”.

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

---

### **Paso 1: Automáticamente enviaremos su caso a la Organización de Revisión Independiente.**

- Tenemos que enviar la información para su apelación de Nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente dentro de las 24 horas del momento en que le informemos que rechazamos su primera apelación. (Si considera que no cumplimos las fechas límite, u otras, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente del proceso de apelaciones. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

### **Paso 2: La Organización de Revisión Independiente realiza una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de las 72 horas.**

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para ocuparse 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,** tenemos que reembolsarle (reintegrarle) nuestra parte de los costos de atención que haya recibido desde la fecha en que indicamos que finalizaría su cobertura. También tenemos que seguir brindando cobertura de su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos. Si existen limitaciones sobre la cobertura, esto puede limitar el monto que reembolsaríamos, o el tiempo durante el cual continuaríamos la cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación,** significa que están de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan sobre su primera apelación, y no la modificarán.
  - El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles sobre cómo proseguir al Nivel 3 de apelación.

### **Paso 3: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea seguir con su apelación.**

- Hay tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2 (en total son cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, puede optar por aceptar esa decisión o bien pasar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, un juez de derecho administrativo o mediador legal maneja la apelación.
- La Sección 8 de este capítulo brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 7. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 8      Cómo seguir con 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 fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que apeló cumple con ciertos niveles mínimos, pudiera proseguir a los niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es menos que el nivel mínimo, no puede apelar más. Si el valor en dólares es suficientemente alto, la respuesta por escrito que reciba en su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que implican apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan casi de la misma manera. A continuación, mostramos quiénes se ocupan de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

**Apelación de Nivel 3: Un juez (denominado juez de derecho administrativo) o un mediador legal que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.**

- **Si el juez de derecho administrativo o mediador legal acepta su apelación, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado***; decidiremos si apelar esta decisión al Nivel 4. A diferencia de la decisión a Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o brindarle el servicio dentro de los 60 días calendario después de recibir la decisión del juez de derecho administrativo o mediador legal.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4, con los documentos adjuntos correspondientes. Podemos esperar a la decisión de apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar el servicio en cuestión.
- **Si el juez de derecho administrativo o mediador legal rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, finaliza el proceso de apelaciones.
  - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el juez de derecho administrativo o mediador legal rechaza su apelación, el aviso que recibirá le informará qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

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

**Apelación de Nivel 4:** El Consejo de Apelaciones (Consejo) de Medicare revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo forma parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa o el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisión de una decisión de apelación de Nivel 3 favorable, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado;** decidiremos si apelaremos esta decisión al Nivel 5. A diferencia de la decisión a Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, tenemos que autorizar o brindarle el servicio dentro de los 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, le informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, finaliza el proceso de apelaciones.
  - Si no desea aceptar la decisión, podría continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, el aviso que reciba le indicará si las normas le permiten seguir a una apelación de Nivel 5. Si las normas le permiten seguir, el aviso por escrito también le indicará con quién tiene que comunicarse y qué hacer a continuación, si decide proseguir con su apelación.

**Apelación de Nivel 5:** Un juez del Tribunal de Distrito Federal revisará su apelación.

- Este es el último paso del proceso de apelaciones.

## CÓMO PRESENTAR QUEJAS

### SECCIÓN 9      **Cómo presentar quejas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el Servicio al cliente y otros problemas**



Si su problema es por decisiones relacionadas con beneficios, cobertura o pago, esta sección *no corresponde en su caso*. En cambio, deberá utilizar 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 quejas?**

Esta sección explica cómo utilizar el proceso para presentar quejas. El proceso de quejas se usa para ciertos tipos de problemas *solamente*. Esto incluye problemas relacionados con calidad de

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

atención, tiempos de espera y Servicio al cliente que recibe. Estos son ejemplos de tipos de problemas que maneja el proceso de quejas.

### Si tiene alguno de estos tipos de problemas, puede “presentar una queja”

Queja	Ejemplo
<b>Calidad de su atención médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿No está conforme con la calidad de la atención que recibió (incluida la atención en el hospital)?</li> </ul>
<b>Respeto de su privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información suya que usted considera que debe ser confidencial?</li> </ul>
<b>Falta de respeto, mal servicio al cliente, u otras conductas negativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Alguien fue grosero o irrespetuoso con usted?</li> <li>• ¿Está disconforme con el modo en que lo ha tratado el Servicio al cliente?</li> <li>• ¿Cree que le recomiendan abandonar el plan?</li> </ul>
<b>Tiempos de espera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene problemas para concertar citas, o espera demasiado para conseguir una?</li> <li>• ¿Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud lo han hecho esperar demasiado? ¿O lo han hecho nuestro Servicio al cliente u otros miembros del personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los ejemplos incluyen esperas prolongadas por teléfono, o en la sala de espera, o cuando se surte un medicamento, o en la sala de examen.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está disconforme con la limpieza o las condiciones de una clínica, hospital o consultorio del médico?</li> </ul>
<b>Información que le brindamos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que no le hemos brindado un aviso que debíamos enviarle?</li> <li>• ¿Cree que la información por escrito que le entregamos es difícil de entender?</li> </ul>

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

Queja	Ejemplo
<p><b>Puntualidad</b> (Estos tipos de quejas están todos relacionados con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones en relación con las decisiones de cobertura y las apelaciones)</p>	<p>El proceso de solicitud de decisión de cobertura y la presentación de apelaciones se explica en las secciones 4 a 8 de este capítulo. Si solicita una decisión o presenta una apelación, utiliza ese proceso, no el de quejas.</p> <p>No obstante, si ya nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación, y cree que no le respondemos con suficiente rapidez, también puede presentar una queja sobre nuestra lentitud. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nos solicitó una “decisión rápida de cobertura” o una “apelación rápida” y le respondimos que no se la otorgaremos, puede presentar una queja.</li> <li>• Si cree que no cumplimos las fechas límite para darle una decisión de cobertura o una respuesta a una apelación que presentó, puede presentar una queja.</li> <li>• Cuando se revisa una decisión de cobertura que tomamos y nos informan que tenemos que cubrir o reembolsarle ciertos servicios médicos, existen fechas límite que se aplican. Si cree que no cumplimos estas fechas límite, puede presentar una queja.</li> <li>• Cuando no le informamos una decisión a tiempo, estamos obligados a enviar su caso a la Organización de Revisión Independiente. Si no hacemos eso dentro del plazo anterior a la fecha límite requerida, puede presentar una queja.</li> </ul>

### Sección 9.2 El nombre formal para “presentación de una queja” es “presentación de una queja formal”

#### Términos legales

- Lo que esta sección denomina “**queja**” también se llama “**queja formal**”.
- Otro término para “**presentación de una queja**” es “**presentación de una queja formal**”.
- Otra forma de decir “**uso del proceso para quejas**” es “**uso del proceso para presentar una queja formal**”.

### Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja

#### Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, por teléfono o por escrito.

- **En general, llamar a Servicio al cliente es el primer paso.** Si hay algo más que deba hacer, Servicio al cliente le informará. Llame a Servicio al cliente al 775-982-3112 o de

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

manera gratuita al 888-775-7003 (solo los usuarios de TTY deben llamar al Servicio estatal de retransmisión de mensajes al 711). El horario de atención es de lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.

- **Si no desea llamar (o llamó y no quedó satisfecho) puede presentar su queja por escrito.** Si presentó su queja por escrito le responderemos por escrito.
- Si solicita una respuesta por escrito, si presenta una queja formal por escrito, o si su queja está relacionada con la calidad de la atención, le responderemos por escrito. Si no podemos resolver su queja por teléfono, tenemos un procedimiento formal para revisar sus quejas. A esto le llamamos nuestro procedimiento de inconformidad de Senior Care Plus. Si elige llamarnos o enviarnos una carta sobre su queja, siga estas instrucciones:
  - Para presentar una queja, llame a Servicio al cliente al número que aparece en la portada de este manual.
  - Para presentar una queja por escrito, envíe una carta a la siguiente dirección: Senior Care Plus, 10315 Professional Circle, Reno, NV 89521.
  - Para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención, comuníquese con Livanta, BFCC-QIO Program. (Consulte la Sección 4 del Capítulo 2 sobre cómo comunicarse con Livanta).
- **Ya sea por teléfono o por correo, debe comunicarse de inmediato con Servicio al cliente.** La queja se debe presentar dentro de los 60 días calendario después de que haya tenido el problema por el cual desea presentar la queja.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de “decisión de cobertura rápida” o “apelación rápida”, automáticamente le permitiremos una “queja rápida”.** Si tiene una “queja rápida” significa que le responderemos dentro de las 24 horas.

<b>Términos legales</b>
Lo que esta sección denomina “queja rápida” también se llama “queja formal acelerada”.

### **Paso 2: Analizamos su queja y le brindamos nuestra respuesta.**

- **Si es posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama a causa de una queja, podremos darle una respuesta en la misma llamada telefónica. Si su estado de salud nos exige responder con rapidez, lo haremos.
- **La mayoría de las quejas se responde en 30 días calendario.** Si necesitamos más información y el retraso es lo más adecuado para usted, o si usted solicita más tiempo, podemos tardar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos tomarnos unos días adicionales, le informaremos por escrito.
- **Si no estamos de acuerdo** con todo o parte de su queja o no asumimos responsabilidad por el problema objeto de su queja, le informaremos. Nuestra respuesta incluirá los

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

motivos de nuestra respuesta. Debemos responder si estamos o no de acuerdo con la queja.

**Sección 9.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para la Mejora de la Calidad**

Puede presentar su queja sobre la calidad de la atención que le brindamos mediante el proceso paso a paso que se explicó anteriormente.

Cuando su queja se trate sobre *calidad de atención*, también tendrá dos opciones adicionales:

- **Podrá presentar su queja ante la Organización para la Mejora de la Calidad.** Si lo prefiere, puede presentar su queja acerca de la calidad de la atención que recibió, directamente ante esta organización (*sin* presentar la queja ante nosotros).
  - La Organización para la Mejora de la Calidad es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica a quienes el gobierno federal les paga para verificar y mejorar la atención suministrada a pacientes de Medicare.
  - Busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para la Mejora de la Calidad correspondiente a su estado en la Sección 4 del Capítulo 2 de este manual. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolverla.
- **O bien puede presentar su queja ante ambos al mismo tiempo.** Si lo desea, puede presentar su queja sobre calidad de la atención ante nosotros y también ante la Organización para la Mejora de la Calidad.

**Sección 9.5 También puede informar a Medicare sobre su queja**

Puede presentar una queja acerca del plan Value Basic (HMO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite

<https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>. Medicare toma sus quejas seriamente y usa esta información para contribuir a la mejora de la calidad de Medicare.

Si tiene otros comentarios o inquietudes, o si cree que el plan no soluciona 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

*Finalización de su participación en el  
plan*

## **Capítulo 8. Finalización de su participación en el plan**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>156</b>
Sección 1.1	Este capítulo trata sobre la finalización de su participación en nuestro plan .....	156
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>¿Cuándo puede finalizar su participación en nuestro plan?.....</b>	<b>156</b>
Sección 2.1	Puede finalizar su participación durante el Período de inscripción anual...	156
Sección 2.2	Puede finalizar su participación durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage.....	157
Sección 2.3	En ciertas situaciones, puede finalizar su participación durante el Período de inscripción especial.....	157
Sección 2.4	¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo finalizar su participación? .....	158
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>¿Cómo puede finalizar su participación en nuestro plan?.....</b>	<b>159</b>
Sección 3.1	En general, finaliza su participación al inscribirse en otro plan.....	159
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>Hasta la finalización de su participación, tiene que seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan .....</b>	<b>160</b>
Sección 4.1	Hasta la finalización de su participación, sigue siendo asegurado de nuestro plan .....	160
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>El plan Value Basic (HMO) debe finalizar su participación en el plan en ciertas situaciones.....</b>	<b>160</b>
Sección 5.1	¿Cuándo tenemos que finalizar su participación en el plan?.....	160
Sección 5.2	Nosotros <u>no podemos</u> obligarlo a abandonar el plan por un motivo relacionado con su salud.....	161
Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si finalizamos su participación en nuestro plan .....	162

---

## **SECCIÓN 1      Introducción**

---

<b>Sección 1.1      Este capítulo trata sobre la finalización de su participación en nuestro plan</b>
---

La finalización de su participación en el plan Value Basic (HMO) puede ser **voluntaria** (de su elección) o **involuntaria** (no de su elección):

- Puede abandonar nuestro plan porque decidió que *desea* abandonarlo.
  - Solo existen ciertos momentos del año, o ciertas situaciones, donde puede finalizar voluntariamente su participación en el plan. La Sección 2 le informa *cuándo* puede finalizar su participación en el plan.
  - El proceso para finalizar voluntariamente su participación varía según el tipo de cobertura nueva que elija. La Sección 3 le informa *cómo* finalizar su participación en cada situación.
- También hay situaciones limitadas en que usted no decide finalizar la participación sino que nosotros se lo exigimos. La Sección 5 le informa sobre las situaciones en que debemos finalizar su participación.

Si abandona nuestro plan, debe continuar recibiendo su atención médica a través de nuestro plan hasta la finalización de la participación.

---

## **SECCIÓN 2      ¿Cuándo puede finalizar su participación en nuestro plan?**

---

Puede finalizar su participación en nuestro plan solo en ciertos momentos del año, que se conocen como períodos de inscripción. Todos los asegurados tienen la oportunidad de abandonar el plan durante el Período de inscripción anual y durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage. En ciertas situaciones, también puede ser elegible para abandonar el plan en otros momentos del año.

<b>Sección 2.1      Puede finalizar su participación durante el Período de inscripción anual</b>
--

Puede finalizar su participación durante el **Período de inscripción anual** (también conocido como “Período de inscripción abierta anual”). En este momento usted debe revisar su cobertura médica y de medicamentos y tomar una decisión sobre su cobertura para el año siguiente.

- **¿Cuál es el Período de inscripción anual?** Del 15 de octubre al 7 de diciembre.
- **¿A qué tipo de plan puede pasar durante el Período de inscripción anual?** Puede elegir mantener su cobertura actual o efectuar cambios en su cobertura para el año

siguiente. Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir uno de los siguientes tipos de planes:

- Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos con receta o uno que no los cubra).
  - Original Medicare *con* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.
  - *o bien* Original Medicare *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.
- **¿Cuándo finalizará su participación?** Finalizará su participación cuando la cobertura de su nuevo plan comience, el 1.º de enero.

<b>Sección 2.2</b>	<b>Puede finalizar su participación durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage</b>
--------------------	---

Usted puede efectuar *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **¿Cuál es el período de inscripción abierta de Medicare Advantage?** Todos los años, se lleva a cabo del 1 de enero al 31 de marzo.
- **¿A qué tipo de plan puede pasar durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Durante este período, puede hacer lo siguiente:
  - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos con receta o uno que no los cubra).
  - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura mediante Original Medicare. Si decide cambiarse a Original Medicare durante este período, tiene hasta el 31 de marzo para inscribirse en otro plan de medicamentos con receta de Medicare para agregar cobertura de medicamentos.
- **¿Cuándo finalizará su participación?** Su participación finalizará el primer día del mes posterior a su inscripción en un plan Medicare Advantage diferente o al momento en que recibimos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare, su participación en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes posterior al momento en que el plan de medicamentos recibe su solicitud de inscripción.

<b>Sección 2.3</b>	<b>En ciertas situaciones, puede finalizar su participación durante el Período de inscripción especial</b>
--------------------	--

En ciertas situaciones, los asegurados del plan Value Basic (HMO) pueden reunir los requisitos para finalizar su participación en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

- **¿Quién reúne los requisitos para el Período de inscripción especial?** En cualquiera de las siguientes situaciones, usted puede reunir los requisitos para finalizar su participación durante un Período de inscripción especial. Estos son solo ejemplos; para ver la lista completa puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>):
  - En general, cuando se muda.
  - Si tiene Medicaid.
  - Si incumplimos nuestro contrato con usted.
  - Si recibe atención en una institución, como un hogar de atención médica especializada o un hospital de atención médica a largo plazo (LTC, en inglés).
- **¿Cuáles son los Períodos de inscripción especial?** Los períodos de inscripción varían según su situación.
- **¿Qué puede hacer?** Si descubre que reúne los requisitos 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 reúne los requisitos para finalizar su participación por una situación especial, puede cambiar tanto su cobertura médica de Medicare como su cobertura de medicamentos con receta. 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 con receta o uno que no los cubra).
  - Original Medicare *con* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.
  - *O bien* Original Medicare *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.
- **¿Cuándo finalizará su participación?** Su participación finalizará en general el primer día del mes posterior a la recepción de su solicitud de cambio de plan.

<b>Sección 2.4</b>	<b>¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo finalizar su participación?</b>
--------------------	--

Si tiene preguntas o desea más información sobre cuándo puede finalizar su participación:

- También puede **llamar a Servicio al cliente** (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- Puede encontrar la información en el manual *Medicare y usted 2019*.
  - Todas aquellas personas inscritas en Medicare reciben una copia de *Medicare y usted* en otoño. Aquellas personas que recién se inscribieron en Medicare la reciben dentro del mes posterior a la primera inscripción.

- También puede descargar una copia del sitio web de Medicare (<https://www.medicare.gov>). O bien puede solicitar una copia impresa, por teléfono, al número de Medicare que aparece a continuación.
- Puede comunicarse 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 finalizar su participación en nuestro plan?**

---

<b>Sección 3.1      En general, finaliza su participación al inscribirse en otro plan</b>
---

En general, para finalizar su participación en nuestro plan, se inscribe en otro plan de Medicare durante uno de los períodos de inscripción (ver la Sección 2 de este capítulo para obtener información sobre los períodos de inscripción). No obstante, si desea cambiarse de nuestro plan a Original Medicare *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare, debe pedir la cancelación de la inscripción de nuestro plan. Hay dos maneras de pedir la cancelación de su inscripción:

- Puede enviarnos una solicitud por escrito. Comuníquese con Servicio al cliente si necesita obtener más información sobre cómo debe hacer este trámite (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).
- *O bien*, puede comunicarse 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.

La tabla a continuación explica cómo debe finalizar su participación en nuestro plan.

<b>Si desea cambiar de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Otro plan de salud de Medicare.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Su inscripción en el plan Value Basic (HMO) se cancelará automáticamente cuando la cobertura de su nuevo plan comience.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Original Medicare <i>con</i> un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare. Su inscripción en el plan Value Basic (HMO) se cancelará automáticamente cuando la cobertura de su nuevo plan comience.</li></ul>

<b>Si desea cambiar de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Original Medicare <i>sin</i> un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar su inscripción.</b> Comuníquese con Servicio al cliente si necesita obtener más información sobre cómo debe hacer este trámite (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).</li><li>• También puede comunicarse con el <b>Medicare</b>, al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y solicitar la cancelación de su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</li><li>• Se cancelará su inscripción en el plan Value Basic (HMO) cuando comience su cobertura en Original Medicare.</li></ul>

---

## **SECCIÓN 4**      **Hasta la finalización de su participación, tiene que seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan**

---

<b>Sección 4.1</b>	<b>Hasta la finalización de su participación, sigue siendo asegurado de nuestro plan</b>
--------------------	--

Si abandona el plan Value Basic (HMO), la finalización de su participación en el plan y la entrada en vigencia de su nueva cobertura del Programa Medicare pueden demorar un tiempo. (Consulte la Sección 2 para obtener información sobre cuándo comienza su nueva cobertura). Durante este tiempo, tiene que seguir recibiendo su atención médica a través de nuestro plan.

- **Si, el día en que finaliza su participación, se encuentra hospitalizado, su hospitalización en general estará cubierta por el plan hasta el alta** (incluso si le dan el alta después del inicio de la nueva cobertura médica).

---

## **SECCIÓN 5**      **El plan Value Basic (HMO) debe finalizar su participación en el plan en ciertas situaciones**

---

<b>Sección 5.1</b>	<b>¿Cuándo tenemos que finalizar su participación en el plan?</b>
--------------------	---

**El plan Value Basic (HMO) tiene que finalizar su participación en el plan si se presenta una de las siguientes situaciones:**

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.

- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si permanece fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
  - Si se muda o realiza un viaje largo, debe llamar a Servicio al cliente para saber si el lugar al cual viajará o se mudará se encuentra en el área de nuestro plan. (Los números de teléfono de Servicio al cliente aparecen impresos en la contraportada de este manual).
  - Si ha estado asegurado por nuestro plan continuamente desde antes de enero de 1999 y vivía fuera de nuestra área de servicio antes de esa fecha, aún es elegible siempre que no se haya mudado desde antes de enero de 1999. Sin embargo, si se muda y el destino es otro lugar fuera de nuestra área de servicio, su participación en nuestro plan finalizará.
- Si ingresa en la cárcel.
- Si no es ciudadano de los Estados Unidos o no se encuentra legalmente en los Estados Unidos.
- Si nos brinda intencionalmente información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que recibamos permiso primero de Medicare).
- Si tiene un continuo comportamiento perturbador que dificulta que podamos brindarle atención médica a usted y a otros asegurados de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que recibamos permiso primero de Medicare).
- Si permite que otra persona use su tarjeta de asegurado para recibir atención médica. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que recibamos permiso primero de Medicare).
  - Si finalizamos su participación por este motivo, Medicare puede ordenar que el Inspector General investigue su caso.

### ¿Dónde puede encontrar más información?

Si tiene preguntas o desea más información sobre cuándo podemos finalizar su participación:

- Puede llamar a **Servicio al cliente** para obtener más información (los números de teléfono aparecen impresos en la contraportada de este manual).

<b>Sección 5.2</b>	<b>Nosotros <u>no podemos</u> obligarlo a abandonar el plan por un motivo relacionado con su salud</b>
--------------------	--

El plan Value Basic (HMO) no tiene permitido pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

### **¿Qué debo hacer si sucede esto?**

Si cree que lo obligan a abandonar nuestro plan por un motivo relacionado con su 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.

<b>Sección 5.3</b>	<b>Tiene derecho a presentar una queja si finalizamos su participación en nuestro plan</b>
--------------------	--

Si finalizamos su participación en nuestro plan, tenemos que informarle nuestros motivos por escrito. También tenemos que explicar cómo puede presentar una queja formal o una queja sobre nuestra decisión de finalizar su participación. También puede leer la Sección 7 del Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una queja.

# CAPÍTULO 9

## *Avisos legales*

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

**Capítulo 9. Avisos legales**

<b>SECCIÓN 1</b>	<b>Aviso sobre ley vigente .....</b>	<b>165</b>
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>Aviso sobre la no discriminación .....</b>	<b>165</b>
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>Aviso sobre derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....</b>	<b>165</b>
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>Aviso sobre las prácticas de privacidad .....</b>	<b>165</b>
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>Aviso sobre la asignación .....</b>	<b>173</b>
<b>SECCIÓN 6</b>	<b>Aviso sobre la totalidad del contrato.....</b>	<b>173</b>
<b>SECCIÓN 7</b>	<b>Aviso sobre la renuncia de corredores de seguros .....</b>	<b>173</b>
<b>SECCIÓN 8</b>	<b>Aviso sobre la absoluta discreción del plan.....</b>	<b>173</b>
<b>SECCIÓN 9</b>	<b>Aviso sobre la divulgación .....</b>	<b>174</b>
<b>SECCIÓN 10</b>	<b>Aviso sobre la información de las instrucciones anticipadas.....</b>	<b>174</b>
<b>SECCIÓN 11</b>	<b>Aviso sobre la continuidad y la coordinación de la atención ....</b>	<b>175</b>
<b>SECCIÓN 12</b>	<b>Aviso sobre derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....</b>	<b>176</b>

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

---

**SECCIÓN 1 Aviso sobre ley vigente**

---

Hay muchas leyes aplicables a esta *Evidencia de cobertura* y pueden aplicarse algunas disposiciones adicionales exigidas por 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 normativa creada conforme a la Ley de Seguro Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS, en inglés. Además, pueden aplicarse otras leyes federales, y, en ciertas circunstancias, las leyes del estado en el cual reside.

---

**SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación**

---

No discriminamos a las personas según raza, etnicidad, nacionalidad, color, religión, sexo, género, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia sobre presentación de reclamaciones, historial clínico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica. Todas las organizaciones que brinden planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio y todas las otras leyes aplicables a organizaciones que reciban fondos federales, y otras leyes y normas aplicables por cualquier otro motivo.

---

**SECCIÓN 3 Aviso sobre derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare**

---

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no es el pagador primario. Conforme a la normativa de CMS en el Código de Normativa Federal (CFR, en inglés) 42, artículos 422.108 y 423.462, el plan Value Basic (HMO), como organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría conforme a la normativa de CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del CFR 42, y las normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

---

**SECCIÓN 4 Aviso sobre las prácticas de privacidad**

---

**Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede acceder a esta información. Léalo atentamente.**

Si tiene preguntas sobre este aviso, comuníquese con la oficina de Privacidad/Cumplimiento Corporativo de Renown Health al 775-982-8300.

**RESUMEN**

<b>¿A quién puede divulgar su información Hometown Health?</b>
--

**Capítulo 9. Avisos legales**

<b>Sin su consentimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A médicos, enfermeros y otras personas involucradas en su tratamiento. Esto incluye a proveedores de otros hospitales, clínicas y consultorios que le brindan tratamiento.</li> <li>• A compañías de seguro, a menos que pague su visita completamente de bolsillo por adelantado y solicite que no se le facture a su seguro.</li> <li>• Para operaciones de atención médica, como revisiones de calidad, investigaciones de seguridad y privacidad o cualquier otra necesidad comercial.</li> <li>• Como lo exige la ley. Las regulaciones federales y de Nevada requieren el informe de determinadas afecciones, infecciones, enfermedades, actos de violencia y otras situaciones.</li> </ul>
<b>Situaciones en las que tiene la oportunidad de presentar una objeción o elegir que no se comparta su información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con su consentimiento, nuestro personal puede analizar con sus familiares y amigos información limitada sobre su afección o tratamiento. Si no puede dar su consentimiento, el personal usará el criterio profesional sobre si la divulgación es lo mejor para usted.</li> <li>• Hometown Health puede divulgar información sobre usted a Renown Health Foundation para recaudar fondos. Puede elegir que no se comparta su información llamando al 775-982-8300 o escribiendo a la siguiente dirección.</li> </ul>

**Quién realizará el seguimiento de este aviso**

Este aviso describe las prácticas de Hometown Health. Hometown Health incluye sus empleados, personal médico, practicantes, grupos de voluntarios, estudiantes, internos y toda persona autorizada a incluir información en su registro médico, empleados contratados, asociados comerciales y sus empleados, y otro personal de atención médica. A los fines de este aviso, se hará referencia a las entidades como “Hometown Health”.

**Nuestra declaración respecto de la información médica**

Comprendemos que la información médica sobre usted y su salud es personal. Estamos comprometidos a proteger su información médica, incluida la información financiera personal que se relaciona con su atención médica. Creamos un registro de sus beneficios, estado de elegibilidad e historial de reclamaciones. Necesitamos este registro para proporcionarle beneficios de atención médica de calidad y para cumplir con determinados requisitos legales. Los hospitales, médicos y otros proveedores de atención médica que ofrecen servicios de atención médica a los asegurados de Hometown Health pueden tener distintas políticas o avisos respecto de sus usos y divulgaciones de información médica.

## Capítulo 9. Avisos legales

---

En este aviso, se le informará cómo utilizamos y divulgamos la información médica sobre usted. También le contaremos sobre sus derechos y las obligaciones que tenemos respecto del uso de su información médica.

Por ley, estamos obligados a hacer lo siguiente:

- Asegurarnos de que su información médica que lo identifique se mantenga privada.
- Proporcionarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica sobre usted.
- Cumplir con los términos del aviso actualmente vigente.

### Cómo podemos usar y divulgar su información médica

Las siguientes categorías describen diferentes formas en que podemos usar y divulgar información médica. Para cada categoría de uso o divulgación, proporcionaremos ejemplos de los tipos de formas en que puede usarse su información. No se enumerarán todos los usos o divulgaciones de cada categoría.

- **Para tratamiento.** Podemos utilizar y divulgar su información médica durante la provisión, coordinación o administración de atención médica y servicios relacionados entre proveedores de atención médica, las consultas entre proveedores de atención médica respecto de su atención o la derivación de atención de un proveedor de atención médica a otro. Por ejemplo, un médico que le administra una vacuna a usted quizá necesite saber si está enfermo, en cuyo caso no puede recibir la vacuna. El médico podría derivarlo a otro profesional y también quizá deba decirle a este que usted está enfermo a fin de coordinar los servicios médicos correspondientes, para recibir la vacuna en una fecha posterior.
- **Para pagos.** Podemos usar y divulgar su información médica a fin de pagar sus beneficios médicos en virtud de nuestro plan de salud. Estas actividades pueden incluir la determinación de la elegibilidad para recibir beneficios, actividades de facturación y cobro, coordinación del pago de beneficios con otros planes de salud o terceros, revisión de servicios de atención médica para una necesidad médica y una revisión de utilización. Por ejemplo, para realizar el pago de una reclamación por atención médica, podemos revisar información médica para asegurarnos de que los servicios que recibió eran necesarios.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos usar y divulgar su información médica para las operaciones del plan de salud. Estos usos y divulgaciones son necesarios para la ejecución del plan de salud y para asegurarnos de que todos nuestros asegurados reciban beneficios y servicio al cliente de calidad. Por ejemplo:
  - Es posible que utilicemos y divulguemos información médica general, pero no revelaremos su identidad en publicaciones de boletines que ofrecen información a los asegurados sobre diversos problemas de atención médica, como asma, diabetes y cáncer de mama.

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

- Podemos utilizar y divulgar su información médica para la gestión de reclamos; revisión y gestión de utilización; gestión de sistemas de información y datos; revisión de la necesidad médica; coordinación de la atención, los beneficios y servicios; respuesta a las consultas o solicitudes de los asegurados en cuanto a servicios; procesamiento de quejas, apelaciones y revisiones externas; análisis e informes de beneficios y programas; gestión de riesgos; detección e investigación de fraude y otra conducta ilícita; auditorías; suscripción y establecimiento de tarifas.
  - Podemos utilizar y divulgar su información médica para la operación de programas de gestión de casos y enfermedades, a través de los cuales nosotros o nuestros contratistas realizamos evaluaciones de riesgo y de salud, identificamos y nos comunicamos con los asegurados que podrían beneficiarse de la participación en los programas de gestión de casos o enfermedades, y enviamos información pertinente a aquellos asegurados que se inscriben en los programas y sus proveedores.
  - Podemos utilizar y divulgar su información médica para actividades de mejora y evaluación de la calidad, como la revisión entre pares y acreditación de proveedores participantes, desarrollo de programas y acreditación por organizaciones independientes.
  - Podemos utilizar y divulgar su información médica al patrocinador del plan si le proporcionamos beneficios de salud debido a que es un beneficiario del plan de salud grupal patrocinado por un empleador.
  - Podemos utilizar y divulgar su información médica para la transición de políticas o contratos entre planes de salud.
- **A su familia y amigos.** Podemos divulgar su información médica a un miembro de la familia, un amigo u otra persona —en la medida en que sea necesario— para ayudarlo con su atención médica o con el pago de la atención médica. Antes de divulgar su información médica a una persona involucrada en su atención médica o en el pago de su atención médica, le daremos la oportunidad de rechazar dichos usos y divulgaciones. Si no está presente, o en caso de que tenga una discapacidad o una emergencia, utilizaremos y divulgaremos su información médica sobre la base de nuestro criterio profesional respecto de si el uso o la divulgación será lo más adecuado para usted.
  - **Como lo exige la ley.** Divulgaremos su información médica cuando debamos hacerlo en virtud de las leyes federales, estatales o locales. También tenemos que compartir su información médica con las autoridades que controlan nuestro cumplimiento de las leyes de privacidad.
  - **Para evitar un peligro grave para la salud o la seguridad.** Podemos usar y divulgar su información médica cuando sea necesario para evitar una amenaza grave a su salud y

## Capítulo 9. Avisos legales

---

seguridad, o a la salud y seguridad del público o de otra persona. Las divulgaciones solo se harían a alguien capaz de ayudar a prevenir la amenaza.

### Situaciones especiales

- **Miembros de las Fuerzas Armadas y veteranos.** Si es miembro de las Fuerzas Armadas, podemos divulgar su información médica según lo exigido por las autoridades directivas del Ejército. También podemos divulgar información médica acerca de personal extranjero de las Fuerzas Armadas a la autoridad militar extranjera correspondiente.
- **Riesgos de salud pública.** Como lo exige la ley, podemos divulgar su información médica para actividades de salud pública. Estas actividades pueden incluir lo siguiente:
  - Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades.
  - Para informar nacimientos y fallecimientos.
  - Para informar el abuso o abandono infantil, de ancianos o de adultos dependientes.
  - Para informar reacciones a medicamentos o problemas con los productos.
  - Para notificar a las personas sobre el retiro del mercado de productos que pueden estar utilizando.
  - Para notificarle a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede correr riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección.
  - Para notificar a las autoridades gubernamentales correspondientes si consideramos que un paciente ha sido víctima de abuso, abandono o violencia doméstica. Realizaremos la divulgación únicamente si está de acuerdo o bien si lo exige o permite la ley.
- **Actividades de supervisión de la salud.** Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión de salud para las actividades autorizadas por ley. Por ejemplo: auditorías, investigaciones, inspecciones y licenciamiento. Estas actividades son necesarias para que el gobierno controle el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derecho civil.
- **Demandas y disputas.** Si está involucrado en una demanda o una disputa, podemos divulgar su información médica en respuesta a una orden del tribunal u orden administrativa. También podemos divulgar su información médica en respuesta a una citación, pedido de presentación de prueba u otro proceso legal.
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar información médica si así lo solicita un funcionario de cumplimiento de la ley:
  - En respuesta a una orden judicial, citación, garantía, emplazamiento o proceso similar.
  - Para identificar o ubicar a un sospechoso, a un fugitivo, a un testigo material o a una persona desaparecida.
  - Con respecto a la víctima de un crimen si, bajo determinadas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la persona.
  - Con respecto a un fallecimiento que consideramos pudo resultar de una conducta delictiva.
  - Con respecto a una conducta delictiva en un hospital.

## Capítulo 9. Avisos legales

---

- O bien, en circunstancias de emergencia, para denunciar un delito, la ubicación de las víctimas del delito o la identidad, la descripción o la ubicación de la persona que cometió el delito.
- **Investigaciones de un Gran Jurado y de un fiscal general de Nevada.** Podemos divulgar información médica si así nos lo solicita un investigador para el fiscal general o un Gran Jurado de Nevada que investigue una presunta violación de las leyes de Nevada que prohíben la negligencia hacia los pacientes, el abuso de personas mayores o la presentación de reclamos falsos al programa Medicaid. También podemos divulgar información médica a un investigador para el fiscal general de Nevada que investigue una presunta violación de las leyes de indemnización por accidente laboral de Nevada.
- **Seguridad nacional.** Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados para fines de seguridad nacional.
- **Reclusos.** Un recluso no tiene derecho a este aviso. Si es un recluso de un centro correccional o está bajo la custodia de un funcionario de cumplimiento de la ley, podemos divulgar su información médica al centro correccional o al funcionario de cumplimiento de la ley. Esta divulgación sería necesaria para proporcionarle atención médica o para proteger su salud y seguridad, o la salud y seguridad de los demás, incluida la seguridad del centro correccional.

### Asegurados anteriores de Hometown Health

Hometown Health no destruye la información médica de las personas que terminan su cobertura con nosotros. La información es necesaria y se utiliza para muchos fines que se describen anteriormente, incluso después de que la persona abandona el plan, y en muchos casos está sujeta a requisitos de retención. Se aplican procedimientos que protegen esa información del uso o la divulgación indebidos, independientemente del estado de un miembro individual.

### Sus derechos en torno a su información médica

Tiene los siguientes derechos respecto de la información médica que guardamos sobre usted:

- **Derecho a revisar y copiar.** Tiene derecho a revisar y copiar la información médica que puede utilizarse para tomar decisiones sobre sus beneficios. Por lo general, esto incluye los registros de beneficios, elegibilidad y reclamaciones, pero es posible que no incluya determinada información de salud mental.

Para revisar y copiar información médica que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre usted, debe presentar una solicitud por escrito. Podremos cobrarle una tarifa por el costo del copiado, el envío por correo postal u otros suministros asociados a su solicitud.

Podemos rechazar su solicitud de revisar y copiar información en circunstancias muy particulares. Puede solicitar que se revise una denegación.

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

- **Derecho de realizar enmiendas.** Si considera que la información médica que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos realizar enmiendas a la información. Tiene derecho a solicitar una enmienda durante todo el tiempo en que su información sea guardada por o para Hometown Health. Para solicitar una enmienda a su registro, debe enviar una solicitud por escrito donde explique el motivo que respalda su solicitud.

Podemos rechazar su solicitud de realizar una enmienda si no es realizada por escrito o si no incluye un motivo para respaldar dicha solicitud. Además, podemos rechazar su solicitud si nos solicita realizar una enmienda a la información que tenga las siguientes características:

- Nosotros no creamos, a menos que la persona o entidad que creó la información ya no se encuentre disponible para realizar la enmienda.
  - No forma parte de los registros usados para tomar decisiones sobre usted.
  - No forma parte de la información que usted puede revisar y copiar.
  - Sea precisa y esté completa.
- **Derecho a un informe sobre las divulgaciones.** Tiene derecho a recibir una lista de las divulgaciones de su información médica que hemos hecho. Esta lista no incluirá todas las divulgaciones hechas. No incluirá las divulgaciones hechas por operaciones de tratamiento, pago o atención médica, divulgaciones hechas hace más de seis años o divulgaciones que autorizó específicamente. Para solicitar esta lista o un “informe de las divulgaciones”, debe presentar su solicitud por escrito.
  - **Derecho a solicitar restricciones.** Tiene derecho a solicitar un límite o restricción sobre la información médica que usemos o divulguemos sobre usted a cualquier persona que esté involucrada en su atención médica o en el pago de esta, como un miembro de la familia o un amigo. No estamos obligados a aceptar su solicitud, a menos que en esta se pida una restricción sobre la divulgación de información a un plan de salud, la divulgación sea para hacer un pago o para operaciones de atención médica y no se exija de otro modo por ley, y la información se relacione con un artículo o servicios que usted, o alguien que actúe en su nombre, además del plan de salud, nos haya pagado en su totalidad. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud, a menos que la información sea necesaria para proporcionarle un tratamiento de emergencia. Para solicitar restricciones, debe enviar su solicitud por escrito.

En la solicitud, debe informarnos lo siguiente: (1) qué información desea limitar; (2) si quiere limitar nuestro uso, divulgación o ambos; y (3) a quién quiere que se aplique el límite (por ejemplo, las divulgaciones a su cónyuge).

- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.** Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de los asuntos médicos de determinada manera o en un lugar específico. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted solo a su dirección de trabajo o por correo. Cumpliremos todas las solicitudes razonables. Debe hacer su solicitud por escrito.

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

- **Derecho a obtener una copia impresa de este aviso.** Tiene derecho a obtener una copia impresa de este aviso. Puede solicitarnos una copia de este aviso en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este aviso de forma electrónica, aún tiene derecho a obtener una copia impresa de este aviso. Puede obtener una copia actualizada de este aviso en [www.HometownHealth.com](http://www.HometownHealth.com).
- Para hacer una solicitud de inspección de su registro médico, enmienda de su registro médico, informe de divulgaciones, restricciones sobre la información que podemos divulgar o comunicaciones confidenciales, envíe su solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Hometown Health Compliance Officer  
10315 Professional Circle Mail Stop T-9  
Reno, NV 89521

**Cambios a este aviso**

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de implementar el aviso revisado o con modificaciones vigente inmediatamente para la información médica que ya tenemos sobre usted, así como para cualquier información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en nuestras sedes y en [www.HometownHealth.com](http://www.HometownHealth.com). El aviso contendrá la fecha de entrada en vigor en el extremo superior derecho de la primera página. Además, cada vez que se inscriba en un plan de Hometown Health, le ofrecemos una copia del aviso actual en vigencia en ese momento.

**Quejas**

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja comunicándose al 775-982-8300. También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles en [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) o puede presentar una queja por escrito a esta dirección:

Renown Health Chief Compliance/Privacy Officer  
1155 Mill St, Mail Stop N-14  
Reno, NV 89502

**No será penalizado por presentar una queja.**

**Otros usos de la información médica**

Los demás usos y divulgaciones de información médica no detallados por este aviso o las leyes que se aplican a nosotros se realizarán únicamente con su autorización por escrito. Si nos da permiso para usar o divulgar su información médica al firmar una autorización, puede revocar ese permiso por escrito en cualquier momento. Si revoca su permiso, ya no usaremos ni divulgaremos su información médica por los motivos detallados en su autorización por escrito. Usted comprende que no puede cancelar ninguna divulgación que ya hayamos realizado con su permiso, y que estamos obligados a conservar nuestros registros de la atención que le proporcionamos.

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

**Aviso para los pacientes respecto de la destrucción de registros de atención médica**

Conforme al Estatuto Revisado de Nevada (NRS, en inglés) 629.051, sus registros médicos guardados regularmente se conservarán durante cinco años después de su recepción o producción, a menos que la ley federal especifique lo contrario. Si tiene menos de 23 años a la fecha de destrucción, no se destruirán sus registros; después de cumplir 23 años, sus registros se destruirán después de cinco años de conservación, a menos que la ley federal especifique lo contrario.

Conforme al Código de Normativa Federal (CFR, en inglés) 42, artículos 422.504(d) y (e); 423.505(d) y (e), Hometown Health, como organización de Medicare Advantage, conservará registros médicos para beneficiarios de Medicare Advantage durante 10 años, a menos que la ley federal especifique lo contrario.

---

**SECCIÓN 5 Aviso sobre la asignación**

---

Los beneficios proporcionados conforme a esta Evidencia de cobertura son para el beneficio personal del asegurado y no pueden transferirse ni asignarse. Cualquier intento de asignar este contrato anulará automáticamente todos los derechos en virtud de este contrato.

---

**SECCIÓN 6 Aviso sobre la totalidad del contrato**

---

Esta Evidencia de cobertura y sus cláusulas adjuntas, y su formulario de inscripción completo, constituyen la totalidad del contrato entre las partes y a partir de la fecha de entrada en vigor del presente, sustituye a todos los demás acuerdos entre las partes.

---

**SECCIÓN 7 Aviso sobre la renuncia de corredores de seguros**

---

Ningún corredor de seguros u otra persona, excepto un funcionario ejecutivo de su plan, tiene autoridad para renunciar a cualquier condición o restricción de esta Evidencia de cobertura o del cuadro de beneficios médicos ubicado en el frente de este manual. Ningún cambio en esta Evidencia de cobertura será válido a menos que se demuestre por medio de un anexo firmado por un funcionario ejecutivo autorizado de la empresa, o por medio de una enmienda firmada por un funcionario autorizado de la empresa.

---

**SECCIÓN 8 Aviso sobre la absoluta discreción del plan**

---

El plan puede, a su absoluta discreción, cubrir servicios y suministros que la Evidencia de cobertura no cubre de manera específica. Esto se aplica si el plan determina que dichos servicios y suministros se proporcionan en lugar de servicios y suministros más costosos que, de otra manera, serían necesarios para la atención y el tratamiento de un asegurado.

---

**SECCIÓN 9      Aviso sobre la divulgación**

---

Tiene derecho a solicitarle al plan la siguiente información:

- La información de los planes de incentivo de su médico del plan.
- Información sobre los procedimientos que usa su plan para controlar la utilización de servicios y gastos.
- Información sobre la situación financiera de la empresa.
- Información general comparativa y de cobertura del plan.

Para obtener esta información, llame a Servicio al cliente de Hometown Health (el número de teléfono y los horarios de atención aparecen impresos en la contraportada de este manual). El plan le enviará esta información en el plazo de 30 días desde su solicitud.

---

**SECCIÓN 10      Aviso sobre la información de las instrucciones anticipadas**

---

(Información acerca del uso de un formulario legal como un “testamento en vida” o un “poder” para dar instrucciones anticipadas sobre su atención médica en caso de que no pueda tomar decisiones respecto de la atención médica por sí mismo). Tiene derecho a tomar sus propias decisiones sobre atención médica. Pero ¿qué sucede si tiene un accidente o una enfermedad tan grave que no le permita tomar decisiones por sí mismo?

Si esto sucediera, puede hacer lo siguiente:

- Si desea que una persona en particular de su confianza tome estas decisiones por usted.
- Si desea informar a los proveedores de atención médica sobre los tipos de atención médica que desea y que no desea en caso de que no pueda tomar las decisiones usted mismo.
- Si desea hacer ambas cosas: nombrar a otra persona para que tome sus decisiones e informar a esta persona y a sus proveedores de atención médica sobre los tipos de atención médica que desea en caso de que no pueda tomar las decisiones usted mismo.

Si así lo desea, puede completar y firmar un formulario especial que informa a los demás qué desea que se haga si no puede tomar decisiones en torno a la atención médica usted mismo. Este formulario es un documento legal. A veces se denomina “instrucciones anticipadas” porque le permite dar instrucciones por adelantado acerca de qué quiere que suceda si en algún momento no puede tomar sus propias decisiones sobre atención médica.

Existen distintos tipos de instrucciones anticipadas y distintos nombres para cada una de ellas según su estado o ciudad. Por ejemplo, los documentos llamados “testamentos en vida” y “poderes para decisiones médicas” son ejemplos de instrucciones anticipadas. Usted decide si desea o no completar un formulario de instrucciones anticipadas. La ley prohíbe cualquier

**Capítulo 9. Avisos legales**

---

discriminación respecto de la atención médica en torno a si usted ha firmado instrucciones anticipadas o no.

¿Cómo puede utilizar un formulario legal para dar sus instrucciones anticipadas? Si decide que quiere redactar instrucciones anticipadas, existen muchas formas de obtener este tipo de formulario legal. Puede obtener el formulario de su abogado, un trabajador social o alguna tienda de artículos de oficina. A veces puede obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que brindar información sobre Medicare a las personas, como su SHIP (Programa Estatal de Ayuda sobre Seguros Médicos). En el Capítulo 2 de este manual, encontrará cómo comunicarse con su SHIP. (Los SHIP tienen distintos nombres de acuerdo con el estado en el que se encuentre).

Sin importar dónde consiga este formulario, recuerde que es un documento legal. Le recomendamos que consiga un abogado para que lo ayude a prepararlo. Es importante firmar este formulario y guardar una copia en casa. Le recomendamos que les entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que designe en el documento para que tome las decisiones en caso de que no pueda hacerlo usted.

También le recomendamos que entregue copias a sus parientes y amigos más cercanos. Si tiene una hospitalización programada, llévese una copia al hospital. Si es hospitalizado, le preguntarán si tiene un formulario de instrucciones anticipadas. Si lo internan, en el hospital le preguntarán si tiene algún formulario de instrucción anticipada firmado y si lo lleva con usted. Si no ha firmado ninguna instrucción anticipada, en el hospital podrán proporcionarle los formularios y le preguntarán si desea firmar alguno. Tiene la opción de firmarlo o no. Si decide no firmar un formulario de instrucciones anticipadas, no se le negará la atención ni será discriminado respecto de la atención que reciba.

¿Qué sucede si los proveedores no siguen las instrucciones que entregó?

Si considera que un médico u hospital no ha seguido las instrucciones en su instrucción anticipada, consulte la Sección 1.6 del Capítulo 8, subsección “¿Qué sucede si sus instrucciones no son respetadas?”

---

**SECCIÓN 11      Aviso sobre la continuidad y la coordinación de la atención**

---

Su plan tiene políticas y procedimientos vigentes para promover la coordinación y continuidad de la atención médica de nuestros asegurados. Esto incluye el intercambio confidencial de información entre los médicos de atención primaria y los especialistas, así como también entre los proveedores de servicios de salud mental. Además, su plan ayuda a coordinar la atención con un profesional cuando el contrato de dicho profesional ha terminado y trabaja para permitir una transición sin problemas a un profesional nuevo.

---

## **SECCIÓN 12    Aviso sobre derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare**

---

### **La discriminación es ilegal.**

Senior Care Plus cumple con las leyes de derechos civiles federales correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Senior Care Plus no excluye a las personas ni las trata diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Senior Care Plus:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, por ejemplo:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el encargado del área de Cumplimiento.

Si cree que Senior Care Plus no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal a: Compliance Officer, 10315 Professional Circle, Reno, NV, 89521, 800-611-5097, (TTY: 1- 800-833-5833). Puede presentar una queja formal personalmente o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el encargado del área de Cumplimiento está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Hay formularios de quejas disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

# CAPÍTULO 10

*Definiciones de palabras importantes*

## **Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

**Monto permitido:** El monto que Hometown Health Plan ha determinado que es un pago adecuado por los servicios prestados u otro monto que el proveedor del plan y Hometown Health Plan han acordado que se aceptará como pago por los servicios prestados. El monto permitido para los proveedores que no tienen contrato está determinado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés).

**Centro quirúrgico para pacientes no hospitalizados:** Un centro quirúrgico para pacientes no hospitalizados es una entidad que opera exclusivamente con el fin de brindar servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios que no necesiten hospitalización y cuya estadía prevista en el centro no supere las 24 horas.

**Período de inscripción anual:** Período fijado en otoño todos los años, en el cual los asegurados pueden cambiar de plan de salud o medicamentos o pasar a Original Medicare. El Período de inscripción anual es del 15 de octubre al 7 de diciembre.

**Apelación:** Es algo que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazo de solicitud de cobertura de servicios de atención médica o medicamentos con receta, o pago de servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que recibe. Por ejemplo, puede solicitar una apelación si no pagamos un medicamento, artículo o servicio que usted considere que debe recibir. El Capítulo 9 explica las apelaciones, incluido el proceso para presentarlas.

**Emitir factura con saldos adicionales:** Cuando un proveedor (médico u hospital) le factura a un paciente un monto mayor que el monto de costo compartido permitido por el plan. Como asegurado del plan Freedom Rx Select (PPO), solo tiene que pagar el monto de gasto compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores emitan “factura con saldos adicionales” o que le cobren de otro modo un monto del costo compartido superior al que su plan indica que debe pagar.

**Período de beneficios:** El modo en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de centros de enfermería especializada (SNF, en inglés) y hospitales. Un período de beneficios comienza el día en que ingresa al hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si acude a un hospital o a un centro de enfermería especializada luego de que finalizó un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficio.

**Medicamento de marca:** Medicamento con receta que fabrica y vende la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica. Sin embargo, otros fabricantes del medicamento fabrican y venden los medicamentos genéricos, y en general no están disponibles hasta después del vencimiento de la patente del medicamento de marca.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Etapa de cobertura para casos catastróficos:** La etapa en el Beneficio de medicamentos de la Parte D donde usted paga un copago o coseguro bajo por sus medicamentos después de que usted, u otra parte elegible en su nombre, hayan gastado \$5,100 en medicamentos cubiertos durante el año cubierto.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés):** Agencia federal que administra Medicare. El Capítulo 2 explica cómo comunicarse con CMS.

**Coseguro:** Monto que tal vez deba pagar como parte del costo de los servicios o medicamentos con receta. En general, el coseguro es un porcentaje (por ejemplo, 20%).

**Monto máximo de bolsillo combinado:** Es lo máximo que pagará en un año para todos los servicios de la Parte A y la Parte B de proveedores que forman parte de la red (preferidos) y que no forman parte de la red (no preferidos). Consulte la Sección 1 del Capítulo 4 para obtener información sobre su monto máximo de bolsillo combinado.

**Queja:** El nombre formal para “presentación de una queja” es “presentación de una queja formal”. El proceso de quejas se usa para ciertos tipos de problemas *solamente*. Esto incluye problemas relacionados con calidad de atención, tiempos de espera y Servicio al cliente que recibe. Consulte también “Queja formal” en esta lista de definiciones.

**Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, en inglés):** Un centro que principalmente brinda servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, y que proporciona una variedad de servicios incluida la fisioterapia, los servicios sociales o psicológicos, la terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología de habla y lenguaje, y servicios de evaluación del entorno del hogar.

**Copago:** Monto que tal vez deba pagar como parte del costo de un servicio o suministro médico, como la visita al médico, la visita al hospital para pacientes ambulatorios o un medicamento con receta. El copago es un monto fijo, no un porcentaje. Por ejemplo, puede pagar \$10 o \$20 por la visita al médico o un medicamento con receta.

**Costos compartidos:** El costo compartido se refiere al monto que debe pagar el asegurado cuando recibe servicios o medicamentos. (Es adicional a la prima mensual del plan). Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) monto de deducible que pueda exigir un plan antes de cubrir los servicios o medicamentos; (2) todo monto fijo de “copago” que un plan exija cuando reciba un servicio o medicamento específico; o (3) todo monto de “coseguro”, porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que el plan requiera cuando se recibe un medicamento o servicio específico. Una “tasa diaria de costo compartido” puede aplicarse cuando su médico le recete menos del suministro del mes completo de ciertos medicamentos para usted y usted deba pagar un copago.

**Nivel de costo compartido:** Cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos pertenece a alguno de los seis (6) niveles de costos compartidos. En general, mientras más alto sea el nivel de costos compartidos, mayor será el costo que deba pagar usted por el medicamento.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Determinación de cobertura:** Una decisión sobre si un medicamento que le recetaron está cubierto por el plan y el monto, si hubiera, que debe pagar por el medicamento con receta. En general, si lleva su receta médica a la farmacia y esta le dice que no está cubierto el medicamento con receta conforme a su plan, esa no constituye una determinación de cobertura. Debe llamar o escribirle a su plan y pedirle una decisión formal sobre la cobertura. En este manual, las determinaciones de cobertura se denominan “decisiones de cobertura”. El Capítulo 9 explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

**Medicamentos cubiertos:** Término que utilizamos para todos los medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

**Servicios cubiertos:** El término general que usamos en esta Evidencia de cobertura (EOC, en inglés) para todos los servicios de atención médica y suministros cubiertos por nuestro plan.

**Cobertura válida para medicamentos con receta:** Cobertura de medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos con receta de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando son elegibles para Medicare pueden, en general, conservar esa cobertura sin pagar multa si deciden inscribirse más tarde en la cobertura de medicamentos con receta de Medicare.

**Atención de custodia:** La atención de custodia es atención personal suministrada en un hogar de atención médica especializada, centro para pacientes con enfermedades terminales u otro entorno de centro donde usted no necesite atención médica especializada o atención de enfermería especializada. La atención de custodia es atención personal que pueden brindar personas sin capacitación o habilidades profesionales, como ayuda para las actividades cotidianas como bañarse, vestirse, comer, sentarse, acostarse, levantarse de la cama, moverse, y usar el baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de la gente hace sola, como colocarse gotas para los ojos. Medicare no paga la atención de custodia.

**Servicio al cliente:** Un departamento de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre la participación, los beneficios, las quejas formales y las apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con Servicio al cliente.

**Tasa diaria de costo compartido:** Una “tasa diaria de costo compartido” puede aplicarse cuando su médico le recete menos del suministro del mes completo de ciertos medicamentos para usted y usted deba pagar un copago. Una tasa diaria de costo compartido es el copago dividido por la cantidad de días del suministro de un mes. Por ejemplo: Si su copago por un suministro de un mes del medicamento es de \$30 y el suministro de un mes de su plan es de 30 días, su “tasa diaria de costo compartido” es de \$1 por día. Esto significa que usted paga \$1 por el suministro de cada día cuando surta su medicamento con receta.

**Deducible:** Monto que debe pagar por la atención médica o los medicamentos con receta antes de que nuestro plan comience a pagar.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Cancelar la inscripción o Cancelación de inscripción:** El proceso para finalizar su participación en nuestro plan. La cancelación de inscripción puede ser voluntaria (de su elección) o involuntaria (no de su elección).

**Tarifa de despacho:** Tarifa que se cobra cada vez que se despacha un medicamento cubierto para pagar el costo de surtir un medicamento con receta. La tarifa de despacho cubre los costos como el tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y envasar el medicamento con receta.

**Equipo médico duradero (DME, en inglés):** Ciertos equipos médicos que ordena su médico por motivos médicos. Algunos ejemplos incluyen caminadores, sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión de intravenosa (IV), dispositivos generadores de voz, equipos de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por un proveedor para usar en el hogar.

**Emergencia:** Una emergencia médica se presenta cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, cree que usted presenta síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar la muerte, la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, un dolor intenso o problema de salud que empeora rápidamente.

**Atención médica de emergencia:** Se refiere a los siguientes servicios cubiertos por el plan: (1) suministrados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia; y (2) necesarios para el tratamiento, evaluación o estabilización de un problema de salud de emergencia.

**Evidencia de cobertura (EOC, en inglés) e Información de divulgación:** Este documento, junto con su formulario de inscripción y otros adjuntos, cláusulas adicionales u otra cobertura opcional seleccionada, que explican su cobertura, lo que usted debe hacer, sus derechos y lo que tiene que hacer como asegurado de nuestro plan.

**Excepción:** Tipo de determinación de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no aparece en la Lista de medicamentos del patrocinador de su plan (una excepción de la Lista de medicamentos) o recibir un medicamento no preferido a un nivel inferior de costo compartido preferido (excepción de niveles). También puede solicitar una excepción si el patrocinador de su plan le exige probar otro medicamento antes de recibir el que usted solicita, o si el plan limita la cantidad o dosis del medicamento que solicita (excepción de la Lista de medicamentos).

**Exclusión:** Artículos o servicios que Senior Care Plus no cubre. Usted es responsable de pagar los elementos o servicios no cubiertos.

**Artículos y procedimientos experimentales:** Artículos y procedimientos que según Medicare no son generalmente aceptados por la comunidad médica. Cuando debe decidir si un servicio o elemento es experimental, el plan Hometown Health seguirá los manuales de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés) o respetará las decisiones que ya fueron tomadas por Medicare, a excepción de los procedimientos y elementos en virtud de los ensayos

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

clínicos aprobados, los procedimientos experimentales y los elementos no cubiertos en virtud de esta Evidencia de cobertura (EOC, en inglés).

**Beneficio Adicional:** Un programa de Medicare para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como primas del plan de salud, deducibles y coseguro.

**Medicamento genérico:** Un medicamento con receta que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, en inglés) y tiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. En general, un medicamento “genérico” funciona igual que el de marca, y por lo habitual, cuesta menos.

**Queja formal:** Tipo de queja que presenta ante nosotros o una farmacia, incluida la queja sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no implica controversias de cobertura o pago.

**Asistencia médica en el hogar:** Brinda servicios que no necesitan de las habilidades de un terapeuta o enfermero matriculado, como la ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o llevar a cabo los ejercicios recetados). La asistencia médica en el hogar no tiene matrícula de enfermería ni brinda terapia.

**Atención médica en el hogar:** Atención de enfermería especializada y otros servicios de atención médica que recibe en su hogar para el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos están detallados en el Cuadro de beneficios de la Sección 10, bajo el título “Atención médica en el hogar”. Si necesita servicios de atención médica en el hogar, nuestro plan cubrirá esos servicios siempre y cuando se cumplan los requisitos para la cobertura de Medicare. La atención médica en el hogar puede incluir servicios de asistencia médica en el hogar si los servicios son parte de un proveedor (no preferido). Consulte el Capítulo 4, Sección 1, Subsección 1.3 para obtener información sobre su monto máximo de bolsillo de proveedores que formen parte de la red.

**Servicios de atención para pacientes con enfermedades terminales:** Un asegurado que tiene 6 meses de vida o menos tiene derecho a elegir un servicio de atención para pacientes con enfermedades terminales. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de centros para pacientes con enfermedades terminales en su área geográfica. Si elige un centro para pacientes con enfermedades terminales y continúa pagando primas, continúa siendo asegurado de nuestro plan. Aún puede recibir todos los servicios médicamente necesarios además de todos los beneficios complementarios que ofrecemos. Este servicio le brindará un tratamiento especial para su estado. La atención médica para pacientes con enfermedades terminales es una manera especial de brindar atención a personas con enfermedades terminales y de proporcionar orientación a sus familias. La atención médica para pacientes terminales comprende atención física y asesoría proporcionadas por un equipo de personas que forman parte de una agencia pública certificada por Medicare o por una empresa privada. Según la situación, esta atención puede brindarse en el hogar, en un centro de atención médica para pacientes terminales, un hospital o un hogar de servicios de enfermería. La atención médica para pacientes terminales tiene como objetivo ayudar a los pacientes en los últimos meses de su vida brindando consuelo y alivio del dolor. El foco está en la atención, no en la cura. Para obtener más información sobre la

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

atención para pacientes con enfermedades terminales, visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) y seleccione “Publicaciones gratuitas de Medicare” en la pestaña “Formularios, ayuda y recursos”. En la barra de búsqueda “Palabra clave o ID”, busque “Beneficios de la atención para pacientes con enfermedades terminales de Medicare”. Seleccione el idioma de su preferencia y haga clic en “Ir” para ver o descargar la publicación. O llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Hospitalización de pacientes:** Hospitalización en la cual se lo admite formalmente en el hospital para los servicios médicos especializados. Incluso si permanece una noche en el hospital, igualmente se lo puede considerar “paciente ambulatorio”.

**Especialista en servicios hospitalarios:** Médico que se especializa en el tratamiento de pacientes cuando están en el hospital y que puede coordinar su atención si se le admite en un hospital que forma parte del plan Senior Care Plus.

**Monto de ajustes mensuales acordes al ingreso (IRMAA, en inglés):** Si su ingreso es superior a cierto límite, pagará un monto de ajuste mensual acorde al ingreso además de la prima del plan de salud. Por ejemplo, las personas con ingresos superiores a \$85,000 y matrimonios con ingresos superiores a \$170,000 deben pagar un monto mayor de prima de cobertura de medicamentos con receta de Medicare y de la Parte B de Medicare (seguro médico). Este monto adicional se llama monto de ajuste mensual acorde al ingreso. Menos del 5% de las personas inscritas en Medicare se ven afectadas, así que la mayoría de las personas no paga una prima mayor.

**Límite inicial de la cobertura:** El límite máximo de cobertura conforme a la Etapa de cobertura inicial.

**Etapas de cobertura inicial:** Es la etapa antes de que sus costos totales de medicamentos, incluidos los montos que pagó y lo que su plan pagó en su nombre para el año, alcancen el monto de \$3,820.

**Período de inscripción inicial:** Cuando sea elegible por primera vez para participar en Medicare, el período en el cual usted se inscribe para la Parte A y B de Medicare. Por ejemplo, si es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

**Monto máximo de bolsillo de proveedores que forman parte de la red:** El monto máximo que pagará por servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B recibidos de proveedores que forman parte de la red (preferidos). Después de alcanzar este límite, no tendrá que pagar nada cuando reciba servicios cubiertos por el plan del proveedor que forma parte de la red durante el resto del año del contrato. No obstante, hasta que alcance su monto combinado de bolsillo, debe continuar pagando su parte de los costos cuando necesite atención de un proveedor que no forme parte de la red (no preferido). Consulte la Sección 1 del el Capítulo 4 para obtener información sobre su monto máximo de bolsillo de proveedores que forman parte de la red.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Plan institucional Special Needs (SNP, en inglés):** Un plan Special Needs en el que se inscriben personas elegibles que residan en forma continua o esperen residir en forma continua durante 90 días o más en un centro de atención médica a largo plazo (LTC, en inglés). Estos centros de LTC pueden incluir un centro de enfermería especializada (SNF, en inglés); un centro de servicios de enfermería (NF, en inglés); (SNF/NF); un centro de atención intermedia para personas con retraso mental (ICF/MR), en inglés, o un centro psiquiátrico para pacientes hospitalizados. Un plan Special Needs para residentes de centros de atención médica a largo plazo de Medicare debe tener acuerdo contractual con los centros específicos de LTC (o ser propietario de estos y operarlos).

**Plan Special Needs (SNP) institucional y equivalente:** Un plan Special Needs institucional en el que se inscriben personas elegibles que viven en la comunidad, pero que necesitan un nivel institucional de atención basado en la evaluación del Estado. Se hará la evaluación con el mismo recurso de evaluación de nivel de atención del Estado respectivo y una entidad que no sea la organización que ofrece el plan estará a cargo de administrarla. Este tipo de plan Special Needs puede restringir la inscripción a personas que residan en un centro de servicios de vida asistida (ALF, en inglés) contratado si es necesario, para garantizar un suministro uniforme de atención especializada.

**Multa por inscripción tardía:** Monto agregado a su prima mensual del plan para la cobertura de medicamentos de Medicare si no tiene cobertura válida (cobertura que debe pagar, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos con receta de Medicare) por un plazo de 63 días consecutivos o más. Usted paga este monto mayor mientras tenga un plan de medicamentos de Medicare. Existen algunas excepciones. Por ejemplo, si recibe el “Beneficio adicional” por parte de Medicaid para el pago de los costos de sus medicamentos con receta, no pagará una multa por inscripción tardía.

**Limitaciones:** Los servicios que son más costosos que el tratamiento proporcionado habitualmente en virtud de los estándares de la práctica dental aceptada se denominan “servicios opcionales”. Los servicios opcionales también incluyen el uso de técnicas especializadas en lugar de procedimientos estándar.

**Lista de medicamentos cubiertos (“Lista de medicamentos”):** Lista de medicamentos con receta cubiertos por el plan. El plan selecciona los medicamentos de esta lista, con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La lista incluye tanto los medicamentos de marca como los genéricos.

**Subsidio por ingresos bajos (LIS):** Consulte “Beneficio adicional”.

**Cargo máximo:** El monto cobrado o el monto que Hometown Health Plan determina que es el cargo actual, lo que sea menos, por servicios en el área en la que se prestan. Los montos que superen el monto máximo permitido no se contemplan para el costo máximo de bolsillo para los servicios prestados por proveedores que no participan en el plan.

**Gasto máximo de bolsillo:** El monto máximo que usted paga de su bolsillo durante el año calendario para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B que forman parte de la red. Los montos que paga por las primas del plan, por las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

por los medicamentos con receta no se contemplan para el monto máximo de bolsillo. Consulte el Capítulo 4, Sección 1.3, para obtener información sobre el monto de su gasto máximo de bolsillo.

**Medicaid (o Asistencia médica):** Es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que brinda ayuda con los costos médicos a personas con ingresos y recursos limitados. Los programas Medicaid varían según el estado, pero la mayoría de los costos de atención médica están cubiertos si reúne los requisitos para Medicare y Medicaid. Consulte el Capítulo 2, Sección 6 para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

**Indicación médicamente aceptada:** Un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos, o respaldada por ciertos libros de consulta. Consulte el Capítulo 5, Sección 3 para obtener más información acerca de una indicación médicamente aceptada.

**Médicamente necesario:** Los servicios, suministros o medicamentos necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su problema de salud y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

**Medicare:** Es el programa federal de seguro médico destinado a personas mayores de 65 años de edad, determinadas personas menores de 65 años con discapacidades y personas que padecen enfermedad renal en etapa terminal (en general, con insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón). Las personas inscritas en Medicare pueden recibir su cobertura médica de Medicare a través de Original Medicare o un plan Medicare Advantage.

**Período de inscripción abierta de Medicare Advantage:** Período fijo cada año en el cual los asegurados en un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y pasar a Original Medicare o hacer cambios en su cobertura de la Parte D. El Período de inscripción abierta va del 1 de enero al 31 de marzo de 2019.

**Período de cancelación de inscripción de Medicare Advantage:** Período fijo cada año en el cual los asegurados en un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y pasar a Original Medicare. El Período de cancelación de inscripción de Medicare Advantage es del 1 de enero al 14 de febrero de 2018.

**Plan Medicare Advantage (MA):** A veces se denomina Parte C de Medicare y es un plan que ofrece una empresa privada que tiene contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser un plan HMO, un plan PPO, un plan Private Fee-for-Service [Plan privado de pago por servicios] (PFFS, en inglés) o una cuenta de ahorros para gastos médicos de Medicare (MSA, en inglés). Cuando se inscribe en un plan Medicare Advantage los servicios de Medicare están cubiertos a través del plan, y no se pagan conforme a Original Medicare. En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta). Estos planes se denominan **Planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos con receta**. Quien tenga los beneficios de la Parte A y B de Medicare será elegible para afiliarse a cualquier plan de

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

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).

**Programa de descuentos durante el lapso en la cobertura de Medicare:** Programa que brinda descuentos en la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos de la Parte D a asegurados de la Parte D, que hayan llegado a la Etapa de lapso en la cobertura y que no estén recibiendo ya el “Beneficio adicional”. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y ciertos fabricantes de medicamentos. Por este motivo, la mayoría de los medicamentos de marca tienen descuento, pero no todos.

**Servicios cubiertos por Medicare:** Servicios cubiertos por la Parte A y B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare, incluido nuestro plan, tienen que cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y B de Medicare.

**Plan de salud de Medicare:** Plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada con contrato con Medicare para brindar beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare inscritas en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, planes de costos de Medicare, Programas de Demostración/Programas Piloto, y Programas de Atención Integral para Personas de la Tercera Edad (PACE, en inglés).

**Cobertura de medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare):** Seguro para ayudar a pagar los medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, vacunas, productos biológicos y algunos suministros no cubiertos por la Parte A o B de Medicare.

**Póliza “Medigap” (Seguro suplementario de Medicare):** Seguro suplementario de Medicare que venden compañías de seguro privadas para cubrir los “lapsos” en Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

**Asegurado (asegurado de nuestro plan o “asegurado del plan”):** Persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, inscrita en nuestro plan, y cuya inscripción está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés).

**Farmacia que forma parte de la red:** Una farmacia que forma parte de la red es donde los asegurados de nuestro plan pueden obtener beneficios de medicamentos con receta. La llamamos “farmacias de la red” porque tienen contrato con nuestro plan. En la mayoría de los casos, sus medicamentos con receta están cubiertos solo si son surtidos en las farmacias de nuestra red.

**Proveedor que forma parte de la red:** “Proveedor” es el término general que usamos para médicos, otros profesionales de la salud, hospitales, y otros centros de salud con licencia o certificación de Medicare, y del Estado, para brindar servicios de atención médica. Los llamamos “proveedores que forman parte de la red” cuando tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total, y en algunos casos, para coordinar y también brindar servicios cubiertos por el plan a los asegurados de nuestro plan. Nuestro plan les paga a los proveedores que forman parte de la red sobre la base de los acuerdos que tiene con los

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

proveedores, o si los proveedores aceptan brindarle servicios cubiertos por el plan. Los proveedores que forman parte de la red también se pueden denominar “proveedores del plan”.

**Determinación de la organización:** El plan Medicare Advantage tomó una determinación de organización cuando toma una decisión sobre si los artículos o servicios están cubiertos, o sobre el monto que usted debe pagar por los servicios o artículos cubiertos. En este manual, las determinaciones de organización se denominan “decisiones de cobertura”. El Capítulo 9 explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

**Original Medicare** (“Medicare tradicional” o Medicare “cargo por servicio”): Original Medicare es ofrecido por el gobierno, no por un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y planes de medicamentos con receta. Conforme a Original Medicare, los servicios de Medicare se cubren mediante el pago a médicos, hospitales u otros proveedores de atención médica, de montos establecidos por el Congreso. Usted 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. Original Medicare tiene dos partes: la Parte A (Seguro hospitalario) y la Parte B (Seguro médico) y está disponible en cualquier lugar de Estados Unidos.

**Farmacia que no forma parte de la red:** Farmacia que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar medicamentos cubiertos a asegurados de nuestro plan. Como se explicó en esta Evidencia de cobertura, la mayoría de los medicamentos que recibe de farmacias que no forman parte de la red no está cubierta por nuestro plan a menos que se apliquen ciertas condiciones.

**Proveedor o centro que no forman parte de la red:** Un proveedor o centro con los cuales no tenemos un acuerdo para coordinar o brindar servicios cubiertos por el plan a los asegurados de nuestro plan. Los proveedores que no forman parte de la red son aquellos que no son empleados del plan, ni el plan es su propietario ni el plan los opera, y no tienen contrato para suministrarle a usted servicios cubiertos. El uso de centros o proveedores que no forman parte de la red se explica en este manual en el Capítulo 3.

**Gastos de bolsillo:** Consulte la definición de “costo compartido” anterior. El requisito de costo compartido de un asegurado de pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se denomina requisito de gasto “de bolsillo” del asegurado.

**Parte C:** Consulte “Plan Medicare Advantage (MA)”.

**Parte D:** El Programa de Beneficios de Medicamentos con Receta de Medicare voluntario. (Para fácil referencia, denominaremos al programa de beneficios de medicamentos con receta como Parte D).

**Medicamentos de la Parte D:** Medicamentos que pueden estar cubiertos bajo la Parte D. Podemos o no ofrecer todos los medicamentos de la Parte D. (Consulte la Lista de medicamentos para ver la lista específica de medicamentos cubiertos). El Congreso excluyó ciertas categorías de medicamentos específicamente de la cobertura como medicamentos de la Parte D.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Multa por inscripción tardía de la Parte D:** Monto agregado a su prima mensual para la cobertura de medicamentos de Medicare si no tiene cobertura válida (cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos con receta de Medicare) por un plazo de 63 días consecutivos o más. Usted paga este monto mayor mientras tenga un plan de medicamentos de Medicare. Existen algunas excepciones. Por ejemplo, si recibe el “Beneficio adicional” por parte de Medicaid para el pago de los costos de sus medicamentos con receta, no pagará una multa por inscripción tardía.

**Plan de Organización de Proveedores Participantes (PPO, en inglés):** Un plan de Organización de Proveedores Participantes es un plan Medicare Advantage con una red de proveedores contratados que aceptaron atender a asegurados del plan a cambio de un pago de monto específico. Un plan PPO tiene que cubrir todos los beneficios del plan ya sea si se reciben de proveedores que forman o no parte de la red. El costo compartido del asegurado en general será mayor cuando los beneficios del plan se reciban de proveedores que no formen parte de la red. Los planes PPO tienen un límite anual sobre su gasto de bolsillo por los servicios recibidos de proveedores que forman parte de la red (participantes) y un límite mayor sobre su gasto de bolsillo total combinado por los servicios de proveedores que forman parte de la red (participantes) y que no forman parte de la red (que no participan).

**Prima:** Pago periódico a Medicare, a una compañía de seguro o a un plan de atención médica por la cobertura médica o de medicamentos con receta.

**Médico de atención primaria (PCP, en inglés):** Su médico de atención primaria es el médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los padecimientos de salud. Este profesional se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable. También puede hablar con otros médicos y proveedores de atención médica sobre su atención, y puede derivarlos a ellos. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención médica. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 3 para obtener información sobre los proveedores de atención primaria.

**Autorización previa:** Aprobación por adelantado para obtener servicios. Algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor que forma parte de la red recibe “autorización previa” de nuestro plan. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa aparecen marcados en el Cuadro de beneficios del Capítulo 4.

**Prótesis y ortótica:** Equipos médicos que ordena su médico u otro proveedor de atención médica. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, aparatos para brazo, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y equipos necesarios para reemplazar una parte o función del cuerpo, incluidos los suministros de ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

**Organización para la Mejora de la Calidad (QIO, en inglés):** Grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica a quienes el gobierno federal les paga para verificar y mejorar la atención suministrada a pacientes de Medicare. Consulte el Capítulo 2, Sección 4 para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO en su estado.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Límites que rigen la cantidad:** Recurso administrativo diseñado para limitar el uso de medicamentos seleccionados por motivos de calidad, seguridad o uso. Los límites pueden ser sobre la cantidad del medicamento que cubrimos por receta médica o por un período definido.

**Orden médica:** La aprobación de su PCP para que reciba ciertos servicios cubiertos de proveedores que forman parte del plan.

**Servicios de rehabilitación:** Estos servicios incluyen fisioterapia, terapia de lenguaje y habla y terapia ocupacional.

**Área de servicio:** Área geográfica donde un plan de salud acepta a asegurados si limita la participación según el lugar donde viven las personas. Para los planes que limitan los médicos y hospitales a los que puede acudir, también es en general el área donde puede recibir servicios de rutina (no de emergencia). El plan puede cancelar su inscripción si usted se muda en forma permanente fuera del área de servicio del plan.

**Atención en centros de enfermería especializada (SNF, en inglés):** Servicios de rehabilitación y atención de enfermería especializada suministrados en forma continua, diaria, en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención en Centros de enfermería especializada incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo puede administrar un médico o enfermero profesional certificado.

**Período de inscripción especial:** Período fijo durante el cual los asegurados pueden cambiar de plan de salud o medicamentos, o regresar a Original Medicare. Las situaciones en que puede ser elegible para un período de inscripción especial incluyen: si se muda fuera del área de servicio, si recibe el “Beneficio adicional” para pagar costos de medicamentos con receta, si se muda a un hogar de atención médica especializada o si incumplimos nuestro contrato con usted.

**Plan Special Needs:** Tipo especial de plan de Medicare Advantage que brinda atención médica más específica para determinados grupos de personas, como quienes están inscritos en Medicare y Medicaid, quienes residen en un hogar de atención médica especializada, o quienes padecen ciertos problemas de salud crónicos.

**Especialista:** Médico que presta servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo. Algunos ejemplos incluyen el oncólogo (trata a pacientes con cáncer), el cardiólogo (trata las afecciones del corazón) y los ortopedistas (tratan las enfermedades óseas). No necesita una orden médica para concertar una cita en el consultorio de un especialista que forma parte del plan.

**Programa Estatal de Ayuda para Medicamentos** El estado de Nevada tiene un Programa de Ayuda para Medicamentos denominado Nevada’s SeniorRx. Ofrece asistencia con los medicamentos con receta a beneficiarios que cumplen con los requisitos. Debe vivir continuamente en Nevada durante al menos un año (12 meses consecutivos) antes de la fecha de solicitud, y debe cumplir con los requisitos de ingresos limitados. Si tiene entre 18 y 61 años, tiene una discapacidad comprobable y cumple los requisitos de ingresos limitados, puede cumplir con los requisitos para el programa Nevada’s DisabilityRx.

**Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes**

---

**Terapia escalonada:** Recurso de utilización que le exige que pruebe primero otro medicamento para tratar su problema de salud antes de que podamos cubrir el medicamento que su médico pueda haberle recetado inicialmente.

**Seguridad de ingreso suplementario (SSI, en inglés):** Beneficio mensual que paga el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados, que sean discapacitados, ciegos o mayores de 65 años. Los beneficios de SSI no son los mismos que los de Seguro Social.

**Servicios de urgencia:** Se brindan servicios de urgencia para tratar enfermedades, lesiones o padecimientos médicos imprevistos no de emergencia que requieran de atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden ser prestados por proveedores que forman parte de la red o no cuando los proveedores que forman parte de la red no están disponibles o no es posible comunicarse con ellos temporalmente.

## Servicio al cliente del plan Value Basic (HMO)

Método	Servicio al cliente: Información de contacto
<b>LLAMADA</b>	<b>Senior Care Plus:</b> 775-982-3112 o de manera gratuita al 888-775-7003 La llamada a este número es gratuita. De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo. Servicio al cliente también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés.
<b>LLAMADA</b>	<b>TruHearing:</b> De manera gratuita al 1-844-341-9614. TTY 1-800-975-2674. De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora estándar de la montaña) La llamada a este número es gratuita
<b>LLAMADA</b>	<b>EyeMed:</b> 1-(866)-800-5474. De lunes a sábado, de 7:30 a. m. a 11:00 p. m. (hora del este) y los domingos de 11:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del este). La llamada a este número es gratuita.
<b>TTY</b>	Servicio estatal de retransmisión de mensajes: 711 Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla. La llamada a este número es gratuita. De lunes a domingos, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del Pacífico). No atendemos durante todos los feriados nacionales, excepto Año Nuevo.
<b>FAX</b>	775-982-3741
<b>CORREO</b>	Senior Care Plus 10315 Professional Circle Reno, NV 89521 Correo electrónico: <a href="mailto:Customer_Service@hometownhealth.com">Customer_Service@hometownhealth.com</a>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.SeniorCarePlus.com">www.SeniorCarePlus.com</a>

## Nevada SHIP

Nevada SHIP es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos en su localidad a las personas que tienen Medicare.

Método	Nevada SHIP: Información de contacto
<b>LLAMADA</b>	1-800-307-4444 o 1-877-385-2345
<b>TTY</b>	1-877-486-2048 (Medicare) Este número requiere el uso de un equipo de teléfono especial y solo debe ser utilizado por personas con problemas auditivos o del habla.
<b>CORREO</b>	State of Nevada Aging and Disability Services Division 3416 Goni Road, Suite D-132 Carson City, NV 89706
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://adسد.nv.gov/Programs/Seniors/SHIP/SHIP_Prog/">http://adسد.nv.gov/Programs/Seniors/SHIP/SHIP_Prog/</a> or <a href="http://www.accesstohealthcare.org">www.accesstohealthcare.org</a>

**Cláusula de divulgación de la PRA** De acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites (PRA, en inglés) de 1995, ninguna persona tiene la obligación de responder a una recopilación de información a menos que dicha recopilación incluya un número de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, en inglés) válido. El número de control de la OMB válido para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, A/A: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.