EmblemHealth®

Evidencia de cobertura

Sus servicios y beneficios de Medicare como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO) en el condado de Westchester

Del 1 de enero de 2027 al 31 de diciembre de 2027

H3330_205603CY27_C

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2027

Evidencia de Cobertura para 2027:

Sus beneficios y servicios de salud y la cobertura para medicamentos con receta de Medicare como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO)

Este documento proporciona detalles acerca de su cobertura de salud y medicamentos de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2027. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

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

- Su prima del plan y su costo compartido
- Sus beneficios médicos y de medicamentos
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento
- Cómo comunicarse con nosotros
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare

En caso de tener preguntas acerca de este documento, llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Horario de atención: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita.

Este plan, EmblemHealth VIP Value (HMO), es ofrecido por Health Insurance Plan of Greater New York (HIP)/EmblemHealth. (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa Health Insurance Plan of Greater New York (HIP)/EmblemHealth. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, significa EmblemHealth VIP Value (HMO)).

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

Esta información está disponible en otros formatos como tamaño de letra grande y braille. Llame a Servicio al cliente a los números mencionados anteriormente para más información.

OMB Approval 0938-1051 (Expires: July 31, 2029)

86-12020-27SP

Los beneficios, las primas, los deducibles y/o los copagos/el coseguro podría(n) cambiar el 1 de enero de 2028.

Nuestro(a) formulario, red de farmacias y/o red de proveedores podría(n) cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso sobre cualquier cambio que podrían afectarlo con al menos 30 días de anticipación.

Índice

CAPÍTULO 1: Primeros pasos como miembro 5

SECCIÓN 1 Usted es un miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO) 5

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan 6

SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros 7

SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2027 9

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual 13

SECCIÓN 6 Mantener actualizado su registro de miembro de su plan 16

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan 17

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

SECCIÓN 1 Contactos de EmblemHealth VIP Value (HMO) 19

SECCIÓN 2 Cómo recibir ayuda de Medicare 24

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) 25

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) 26

SECCIÓN 5 Seguro Social 27

SECCIÓN 6 Medicaid 28

SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta 29

SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios (RRB) 34

SECCIÓN 9 Si usted tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador 35

CAPÍTULO 3: *Cómo utilizar nuestro plan para obtener servicios médicos* 36

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan 36

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica 38

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en una emergencia, desastre o necesidad urgente de atención 41

SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan de manera directa el costo total de los servicios cubiertos? ... 43

SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica ... 44

SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica ... 46

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero ... 47

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga) ... 49

SECCIÓN 1 Cuáles son los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos ... 49

SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos le indica sus beneficios y costos médicos ... 51

SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones) ... 113

CAPÍTULO 5: Utilizar el plan para obtener cobertura para medicamentos con receta de la Parte D ... 119

SECCIÓN 1 Normas básicas para la cobertura de nuestro plan de la Parte D ... 119

SECCIÓN 2 Obtenga sus medicamentos con receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan ... 119

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan ... 124

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura ... 126

SECCIÓN 5 Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera ... 128

SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede sufrir modificaciones durante el año ... 130

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos ... 133

SECCIÓN 8 Cómo surtir un medicamento con receta ... 134

SECCIÓN 9 Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales ... 134

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos ... 136

CAPÍTULO 6: *Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D* ... 139

SECCIÓN 1 Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D ... 139

SECCIÓN 2 Etapas de pago de los medicamentos para los miembros de EmblemHealth VIP Value (HMO) ... 142

SECCIÓN 3 Su *Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de la Parte D* explica en qué etapa de pago se encuentra usted 142

SECCIÓN 4 La Etapa del deducible 144

SECCIÓN 5 La Etapa de cobertura inicial 144

SECCIÓN 6 La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas 150

SECCIÓN 7 Lo que usted paga por las vacunas de la Parte D 150

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos 153

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de sus servicios o medicamentos cubiertos 153

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que recibió 156

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no 156

CAPÍTULO 8: *Sus derechos y responsabilidades* 158

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales 158

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan 163

CAPÍTULO 9: *Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)* 165

SECCIÓN 1 Qué hacer si tiene un problema o una inquietud 165

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada 165

SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema 166

SECCIÓN 4 Una guía para las decisiones de cobertura y las apelaciones 166

SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación 170

SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación 178

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto 189

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto 194

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4, y 5 198

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes 201

CAPÍTULO 10: Cancelación de su membresía en nuestro plan 206

SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan 206

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan? 206

SECCIÓN 3 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan 209

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios, y medicamentos a través de nuestro plan 209

SECCIÓN 5 EmblemHealth VIP Value (HMO) debe cancelar la membresía en su plan en ciertas situaciones 210

CAPÍTULO 11: *Avisos legales* 212

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes 212

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación 212

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare 212

CAPÍTULO 12: *Definiciones* 214

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Usted es un miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO)

Sección 1.1 Usted está inscrito en EmblemHealth VIP Value (HMO), que es un plan HMO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir su cobertura de salud y para medicamentos de Medicare a través de nuestro plan, *EmblemHealth VIP Value (HMO)*. Nuestro plan cubre todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a proveedores en este plan difieren de los de Original Medicare.

EmblemHealth VIP Value (HMO) es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Organización para el mantenimiento de la salud) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada.

Sección 1.2 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura*

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo EmblemHealth VIP Value (HMO) cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*, y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre las modificaciones en su cobertura o condiciones que puedan afectar su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

El contrato tiene vigencia durante los meses en los cuales usted está inscrito en EmblemHealth VIP Value (HMO) entre el 1 de enero de 2027 y el 31 de diciembre de 2027.

Medicare nos permite que hagamos cambios a nuestros planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de EmblemHealth VIP Value (HMO) después del 31 de diciembre de 2027. También podemos optar por dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio, después del 31 de diciembre de 2027.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar EmblemHealth VIP Value (HMO) cada año. Usted puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan mientras elijamos seguir ofreciendo nuestro plan y si Medicare renueva la aprobación de nuestro plan.

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre y cuando cumpla con todas las condiciones que se indican a continuación:

- Usted tiene tanto la Parte A como la Parte B de Medicare.
- Usted vive en nuestra área de servicio geográfica (descrita en la Sección 2.2). Las personas encarceladas no se consideran dentro del área de servicio geográfica, aunque se encuentren físicamente en ella.
- Es usted ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o un no ciudadano elegible.

Sección 2.2 Área de servicio del plan para EmblemHealth VIP Value (HMO)

EmblemHealth VIP Value (HMO) está disponible solo para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, generalmente debe seguir viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye el condado de Westchester en New York.

Si usted se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para consultar si contamos con algún plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

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

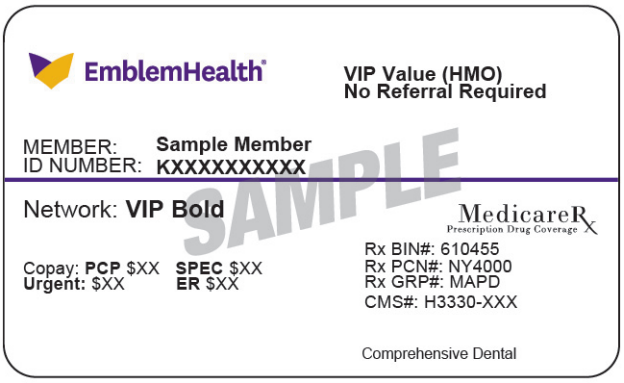
Sección 2.3 Ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o no ciudadano elegible

Debe ser ciudadano estadounidense o nacional, o un no ciudadano elegible para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a EmblemHealth VIP Value (HMO) si no es elegible para seguir siendo miembro de nuestro plan según este requisito. EmblemHealth VIP Value (HMO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales importantes para miembros

Sección 3.1 Tarjeta de miembro de nuestro plan

Use su tarjeta de miembro cada vez que reciba servicios cubiertos por nuestro plan y para los medicamentos con receta que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si tiene una. Muestra de la tarjeta de miembro del plan:



NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO), es posible que tenga que pagar usted mismo el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le podría pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio o participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare (también denominados ensayos clínicos).

Si la tarjeta de membresía de nuestro plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para que le enviemos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de proveedores

El *Directorio de proveedores* emblemhealth.com/directories enumera los proveedores actuales de nuestra red y los proveedores de equipo médico duradero. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Debe usar proveedores de la red para recibir su atención médica y servicios. Si acude a otro lugar sin la debida autorización tendrá que pagar la totalidad. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que EmblemHealth VIP Value (HMO) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

Si no tiene un *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia (por vía electrónica o en papel) a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). Las solicitudes de Directorios de proveedores en formato impreso se le enviarán en un plazo de 3 días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de farmacias

El *Directorio de farmacias* emblemhealth.com/directories enumera las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son farmacias que aceptan surtir recetas cubiertas para los miembros de nuestro plan. Utilice el *Directorio de farmacias* en emblemhealth.com/directories para encontrar la farmacia de la red que desea utilizar. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.4 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red de nuestro plan.

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

Si no tiene un *Directorio de farmacias*, puede solicitar una copia a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare.

Sección 3.4 Lista de medicamentos (Formulario)

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada la Lista de medicamentos o Formulario). Indica cuáles medicamentos con receta están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en EmblemHealth VIP Value (HMO). Los medicamentos de esta lista son seleccionados por nuestro plan, con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos cumple con todos los requisitos de Medicare. Los medicamentos incluidos en el Programa de negociación de precios de medicamentos de Medicare (Medicare Drug Price Negotiation Program) se incluirán en su Lista de medicamentos, a menos que hayan sido eliminados o reemplazados como se describe en el Capítulo 5, Sección 6. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de EmblemHealth VIP Value (HMO).

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

Le daremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre los medicamentos cubiertos, visite emblemhealth.com/medicines o llame al Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para 2027

	Sus costos en 2027
Prima mensual del plan* *Su prima puede ser mayor que este monto. Consulte la Sección 4.1 para obtener más información.	**$0**
Monto máximo que paga de su bolsillo Este es el monto máximo que pagará de su bolsillo por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Consulte el Capítulo 4 Sección 1 para más información).	**$9,850**
Consultas de atención primaria en el consultorio	**$0 de copago por consulta**
Consultas en el consultorio de un especialista	**$50 de copago por consulta**
Hospitalizaciones Incluye varios tipos de hospitalizaciones, como atención para afecciones agudas, rehabilitación y atención a largo plazo. Una hospitalización empieza el día en que lo ingresan formalmente con una orden del médico y termina el día anterior a cuando lo den de alta.	**$408 de copago cada día por los días 1 al 6 y $0 de copago por cada día adicional de atención hospitalaria cubierta por Medicare.**
Cobertura para medicamentos de la Parte D (Consulte el Capítulo 6 para obtener más información, incluyendo las Etapas de deducible anual, de cobertura inicial y de cobertura en situaciones catastróficas).	**$650 excepto los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, así como para los Niveles 1, 2 y 6.** **Copago/Coseguro durante la Etapa de cobertura inicial:** **Medicamentos de Nivel 1: $0 de copago** **Medicamentos de Nivel 2: $2 de copago** **Medicamentos de Nivel 3: 20% de coseguro**

	Sus costos en 2027
	Usted paga el monto menor de $35 o 20% por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel. **Medicamentos de Nivel 4: 25% de coseguro** **Usted paga el monto menor de $35 o 25% por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto en este nivel.** **Medicamentos de Nivel 5: 25% de coseguro** **Medicamentos de Nivel 6: $0 de copago** **Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:** **Durante esta etapa de pago, no paga nada por sus medicamentos de la Parte D cubiertos.**

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Sección 4.4)
- Monto del Plan de pago de recetas de Medicare (Sección 4.5)

Sección 4.1 Prima del plan

No paga por separado una prima mensual del plan de EmblemHealth VIP Value (HMO).

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

A muchos miembros se les exige que paguen otras primas de Medicare

Debe seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan. Esto incluye su prima para la Parte B. También puede incluir una prima para la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

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

Cuando se inscribe por primera vez en EmblemHealth VIP Value (HMO), le informamos el monto de la multa. Si no paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos con receta.

Usted **no** tiene que pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D, si:

- Recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos.
- Usted estuvo menos de 63 días consecutivos sin la Parte D u otra cobertura acreditable.
- Ha tenido una cobertura acreditable para medicamentos a través de otra fuente, (como un empleador anterior, un sindicato, TRICARE o la Administración de Salud de Veteranos (Veterans Health Administration, VA)). Su asegurador o departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Puede recibir esta información en una carta o boletín informativo de ese plan. Conserve esta información porque podría necesitarla si ingresa, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
    - **Nota**: Cualquier carta o aviso debe indicar que tenía una cobertura acreditable para medicamentos con receta que se preveía que pagaría el mismo monto que el plan estándar de medicamentos de Medicare.
    - **Nota**: Las tarjetas de descuento para medicamentos con receta, las clínicas gratuitas y los sitios web de descuentos en medicamentos no son cobertura acreditable para medicamentos con receta.

Medicare determina el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D. Así es como funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la Parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos con receta después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, nuestro plan contará la cantidad de meses completos que no tuvo cobertura.
- Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior (prima base nacional del beneficiario). Para 2027, el monto promedio de la prima es de $41.33.
- Para calcular su multa mensual, Medicare multiplica el número de meses sin cobertura (porcentaje de multa) por el 1% de la prima base nacional del beneficiario y luego redondea esa cantidad a los 10 centavos más cercanos. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin la Parte D u otra cobertura acreditable, la multa sería 14% multiplicada por $41.33, que es igual a $5.78. Esto se

redondea a $5.80. Este monto se agregará **a la prima mensual de una persona con una multa por inscripción tardía de la Parte D**.

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

- **La multa puede cambiar cada año**, ya que la prima base nacional del beneficiario puede cambiar cada año.
- **Por lo general, usted seguirá pagando una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que incluya los beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Si usted es *menor* de 65 y está inscrito en Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se reajustará cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años, su multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses en los que no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial para envejecer en Medicare.

Si está en desacuerdo con su multa por inscripción tardía de la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una reconsideración (apelación) de la multa. La reconsideración es realizada por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros. Por lo general, debe solicitar esta reconsideración **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le informa que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si usted estaba pagando una multa antes de inscribirse en nuestro plan, por lo general no tendrá otra oportunidad de solicitar una reconsideración de esa multa por inscripción tardía.

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

Sección 4.4 Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso

A algunos miembros se les podría exigir el pago de un cargo adicional, conocido como el Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA (Income Related Monthly Adjustment Amount), de la Parte D. El cargo adicional se calcula utilizando su ingreso bruto ajustado modificado según lo informado en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si este monto es superior a cierto monto, pagará el monto de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que podría tener que pagar según sus ingresos, visite Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs.

Si debe pagar un IRMAA adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta en la que se le indicará cuál será ese monto adicional. El monto adicional será retenido de su cheque de beneficios del Seguro Social, de la Junta de jubilación para ferroviarios o de la Oficina de Administración de personal, independientemente de cómo pague habitualmente su prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si el monto de su cheque de beneficios no cubre el monto adicional, usted recibirá una factura de Medicare. **Deberá pagar el IRMAA adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si**

no paga el IRMAA adicional, su inscripción en nuestro plan se cancelará y perderá la cobertura para medicamentos con receta.

Si está en desacuerdo con pagar el IRMAA adicional, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información al respecto, comuníquese con el Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Monto del Plan de pago de recetas de Medicare

Si está participando en el Plan de pago de recetas de Medicare, cada mes pagará la prima de su plan (si la tiene) y recibirá una factura de su plan de salud o de medicamentos por sus medicamentos con receta (en lugar de pagar en la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que usted debe por cualquier receta que obtenga, además del saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses que le quedan del año.

El Capítulo 2, Sección 7 explica más acerca del Plan de pago de recetas de Medicare. Si no está de acuerdo con el monto facturado como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos descritos en el Capítulo 9 para presentar una queja o apelación.

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual

Sección 5.1 Cómo pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D

Pueden cinco maneras pagar la multa.

Opción 1: Pagar con cheque

Usted recibirá una factura mensual de nuestra parte aproximadamente dos semanas antes del mes en que vence la prima de su plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D. Los pagos vencen el primer día de cada mes. Por ejemplo, recibirá una factura mensual en febrero. Debemos recibir su cheque a más tardar el 1 de marzo.

Los cheques deben hacerse a nombre de EmblemHealth. No envíe dinero en efectivo por correo. Si no envía su cheque con un cupón de factura, incluya su número de identificación de miembro de EmblemHealth en la sección de notas del cheque.

Puede enviar su prima por correo a:
EmblemHealth
P.O. Box 21104
New York, NY 10087- 1104

El plan se reserva el derecho de cobrar una tarifa de $35.00 por un cheque devuelto por fondos insuficientes (NSF). La tarifa no incluye ninguna comisión que aplique su banco.

Los cheques no deben hacerse a nombre de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) o al Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS).

Opción 2: Puede pagar en línea

Puede pagar la prima de su plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D utilizando el sistema de pago en línea seguro de EmblemHealth. Puede configurar pagos recurrentes o un pago único.

Para hacerlo, inicie sesión en su portal para los miembros de EmblemHealth en emblemhealth.com/medicare y seleccione "Pay My Bill" (Pagar mi factura). Será transferido al sistema de pago de nuestro socio bancario. Los pagos se pueden realizar utilizando una cuenta corriente o de ahorros, Visa o MasterCard, según su conveniencia. El acceso en línea está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Realice su pago en línea antes de las 6:00 p.m., hora del Este, para que se haga efectivo el mismo día. Recibirá un correo electrónico de confirmación en un plazo de 24 horas tras realizar el pago en línea.

También puede realizar un pago único como invitado en https://my.emblemhealth.com/member/s/payment. Esta opción es útil si otra persona paga por usted o si no tiene tiempo para registrarse. No podrá ver su historial de pagos ni administrar sus pagos. Para administrar su cuenta, inicie sesión en su portal.

Nota: Para realizar un pago, necesitará su número de identificación de 11 dígitos que figura en su tarjeta de identificación de miembro o en su factura, su código postal, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, y nombre y apellido.

Opción 3: Puede pagar por teléfono

Puede pagar la prima mensual de su plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D por teléfono llamando al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Será transferido al sistema de pago seguro de nuestro socio bancario y escuchará una serie de indicaciones pregrabadas que le guiarán a través del proceso de consulta del saldo de su cuenta y para realizar un pago. Puede utilizar una cuenta corriente o de ahorros, Visa o MasterCard al pagar por teléfono. Realice su pago por teléfono antes de las 6:00 p.m., hora del Este, para que se haga efectivo el mismo día.

Nota: Nuestros representantes de Servicio al cliente no pueden aceptar pagos por teléfono. Necesita utilizar el sistema grabado.

Opción 4: Puede pagar en un Centro de Atención Comunitario

Puede pagar la prima mensual en un Centro de atención comunitario y nuestros colaboradores le ayudarán a completar su pago en línea, por teléfono o por correo. Los pagos se pueden realizar mediante Visa, MasterCard o cheque a nombre de EmblemHealth o con la información de su cuenta bancaria. Visite emblemhealth.com/medicare para conocer el horario de atención y las ubicaciones.

Importante: Los Centros de atención comunitarios **no** aceptan efectivo.

Opción 5: Hacer que las multas por inscripción tardía de la Parte D se descuenten de su cheque mensual del Seguro Social

Cambiar la forma en que paga su multa por inscripción tardía de la Parte D. Si decide cambiar cómo usted paga su multa por inscripción tardía de la Parte D, pueden pasar hasta 3 meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de que su multa por inscripción tardía de la Parte D se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, puede llamar a Servicio al cliente.

Si tiene problemas para pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D

Debemos recibir su pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D en nuestra oficina a más tardar el día 1 del mes. Si no recibimos su pago a más tardar el día 1 del mes, le enviaremos un aviso en el que le informamos que su membresía en su plan se cancelará si no recibimos el pago de su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, en un plazo de 90 días. Si debe una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos con receta.

Si tiene problemas para pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, a tiempo, comuníquese con Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para ver si podemos remitirlo a programas que lo ayuden con sus costos.

Si cancelamos su membresía porque no pagó su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, Original Medicare brindará su cobertura médica. Posiblemente no podrá recibir la cobertura para medicamentos de la Parte D sino hasta el año siguiente si se inscribe en un plan nuevo durante el Período de inscripción abierta. (Si supera los 63 días sin cobertura acreditable para medicamentos, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D mientras tenga la cobertura de la Parte D).

En el momento en que cancelemos su membresía, es posible que nos siga debiendo la multa que no haya pagado. Tenemos derecho a solicitar el pago del monto de las primas que adeude. En el futuro, si desea volver a inscribirse en nuestro plan (u otro plan que ofrecemos), deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si cree que cancelamos su membresía por error, puede presentar una queja (también se denomina reclamo). Si experimentó una circunstancia de emergencia de fuerza mayor que le impidió pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D, si se debe, dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja o llámenos al **1-877-344-7364** de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**. Debe presentar su queja antes de los 60 días calendario posteriores a la fecha de cancelación de su membresía.

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

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

Sin embargo, en algunos casos, podría dejar de pagar una multa por inscripción tardía, si la adeuda, o podría comenzar a pagar una multa por inscripción tardía.

- Si actualmente paga una multa por inscripción tardía de la Parte D y pasa a ser elegible para la Ayuda adicional durante el año, podría dejar de pagar la multa.
- Si pierde la Ayuda adicional, podría estar sujeto a la multa por inscripción tardía de la Parte D si cancela la inscripción en su plan y si pasa 63 días consecutivos o más sin otra cobertura acreditable para medicamentos con receta o de la Parte D.

Encontrará más información sobre Ayuda adicional en el Capítulo 2, Sección 7.

SECCIÓN 6 Mantener actualizado su registro de miembro de su plan

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

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

Si tiene alguno de estos cambios, infórmenos:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de salud que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o de su pareja doméstica, compensación laboral o de Medicaid)
- Cualquier reclamación de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico
- Si ingresa en un centro de cuidados
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentra fuera del área de cobertura o fuera de la red
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador)
- Si usted participa en un estudio de investigación clínica (**Nota**: No está obligado a informarle a nuestro plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo alentamos a que lo haga).

Si hay algún cambio en esta información, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

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

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura para atención médica o cobertura para medicamentos que usted tenga de manera que podamos coordinar cualquier otra cobertura con los beneficios que usted tiene a través de nuestro plan. Esto se denomina **coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con el detalle de las demás coberturas para atención médica o de cobertura para medicamentos que sean de nuestro conocimiento. Lea detenidamente esta información. Si es correcta, no será necesario que usted haga nada. Si la información no es correcta, o si usted cuenta con alguna otra cobertura que no se menciona, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). Usted podría necesitar proporcionarles su número de identificación de miembro del plan a sus otros seguros (una vez que confirme su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando usted tiene otro seguro (como una cobertura de salud grupal del empleador), las normas establecidas por Medicare determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que paga primero (“pagador principal”) paga hasta el máximo de su cobertura. El seguro que paga en segundo término (“pagador secundario”) solo paga si quedaron costos sin cubrir de la cobertura principal. El pagador secundario puede no pagar los costos sin cubrir. Si usted tiene otro seguro, infórmeles a su médico, hospital y farmacia.

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

- Si tiene una cobertura de jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o en el de algún miembro de su familia, el pagador principal dependerá de su edad, la cantidad de trabajadores del empleador y de si usted tiene Medicare debido a su edad, una discapacidad o enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD):
    - Si es menor de 65 años y está discapacitado, y usted (o un miembro de su familia) todavía trabajan, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 100 empleados.
    - Si tiene más de 65 años y usted (o su cónyuge o pareja doméstica) todavía trabajan, su plan de salud grupal paga primero si el empleador tiene 20 empleados o más, o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 20 empleados.

- Si usted tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses luego de haber sido elegible para Medicare.

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

- Seguro sin culpa (incluido el seguro automovilístico)
- Responsabilidad (incluido el seguro automovilístico)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación laboral

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1 Contactos de EmblemHealth VIP Value (HMO)

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a EmblemHealth VIP Value (HMO) Servicio al cliente. Con gusto lo ayudaremos.

Servicio al cliente – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre Servicio al cliente **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Fax	1-212-510-5373
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Customer Service 55 Water Street New York, NY 10041-8190
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

Cómo solicitar una decisión de cobertura o apelación sobre su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o, con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos o por sus medicamentos de la Parte D.

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

Decisiones de cobertura para atención médica – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	711 (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Utilization Management 55 Water Street New York, NY 10041
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

Decisiones de cobertura para sus medicamentos con receta de la Parte D – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364 (miembros)** **1-866-799-7781 (personas autorizadas a dar recetas)** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	**711** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre

Decisiones de cobertura para sus medicamentos con receta de la Parte D – Información de contacto	
Fax	**1-914-901-3741**
Escriba a	EmblemHealth VIP Value (HMO) Attn: Clinical Review Department 2900 Ames Crossing Road, Suite 200 Eagan, MN 55121
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

Apelaciones sobre la atención médica – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Fax	1-866-854-2763 Para solicitudes aceleradas, envíe un fax al 1-866-350-2168.
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Grievance & Appeals P.O. Box 2807 New York, NY 10116-2807
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

Apelaciones sobre medicamentos con receta de la Parte D – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas.

Apelaciones sobre medicamentos con receta de la Parte D – Información de contacto	
	Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Fax	1-866-854-2763 Para solicitudes aceleradas, envíe un fax al 1-866-350-2168.
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Grievance & Appeals P.O. Box 2807 New York, NY 10116-2807
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

Cómo presentar una queja sobre su atención médica

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

Quejas sobre la atención médica – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Fax	1-866-854-2763

Quejas sobre la atención médica – Información de contacto	
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Grievance & Appeals P.O. Box 2807 New York, NY 10116-2807
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre EmblemHealth VIP Value (HMO) directamente a Medicare, visite Medicare.gov/my/medicare-complaint.

Quejas sobre los medicamentos con receta de la Parte D – Información de contacto	
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Este número necesita equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre
Fax	1-866-854-2763
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Grievance & Appeals P.O. Box 2807 New York, NY 10116-2807
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre EmblemHealth VIP Value (HMO) directamente a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de atención médica o de un medicamento que recibió

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

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

Solicitudes de pago – Información de contacto		
Escriba a	**Atención médica** EmblemHealth Claims Attn: Medicare Payment Requests P.O. Box 2845 New York, NY 10116-2845	**Farmacia** EmblemHealth VIP Value (HMO) Plan Prescription Drug Claims Payment Requests P.O. Box 20970 Lehigh Valley, PA 18002-0970
Sitio web	emblemhealth.com/medicare	emblemhealth.com/medicare

SECCIÓN 2 Cómo recibir ayuda de Medicare

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluido nuestro plan.

Medicare – Información de contacto	
Llame al	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Las llamadas a este número son gratuitas. Durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.

Medicare – Información de contacto	
Chat en vivo	Chatee en vivo en Medicare.gov/talk-to-someone.
Escriba a	Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044
Sitio web	Medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su área, incluidos sus costos y los servicios que brindan. • Encuentre médicos u otros proveedores de atención médica y distribuidores que participan en Medicare. • Conozca qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como pruebas de detección, inmunizaciones o vacunas, y consultas anuales de "Bienestar"). • Obtenga información y formularios sobre apelaciones de Medicare. • Obtenga información sobre la calidad de la atención que brindan los planes, los centros de cuidados, los hospitales, los médicos, las agencias de atención médica a domicilio, los centros de diálisis, los hospicios, los centros de rehabilitación para pacientes internados y los hospitales de atención a largo plazo. • Busque sitios web y números de teléfono útiles. También puede utilizar el sitio web Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de EmblemHealth VIP Value (HMO). **Para presentar una queja ante Medicare,** visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas seriamente y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados en cada estado y que ofrece ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas acerca de Medicare. En el estado de

New York, el SHIP se denomina New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP).

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

Los consejeros de HIICAP pueden ayudarlo a que entienda sus derechos con relación a Medicare, a presentar quejas sobre la atención médica o el tratamiento médico y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los consejeros de HIICAP también pueden ayudarlo con preguntas o problemas relacionados con Medicare y ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP) (el SHIP de New York) – Información de contacto	
Llame al	**1-800-701-0501** 8:30 a.m. a 5 p.m. hora local, de lunes a viernes
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York)
Escriba a	New York State Office for the Aging 2 Empire State Plaza 5th Floor Albany, NY 12223 Correo electrónico: NYSOFA@aging.ny.gov
Sitio web	https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO)

Una Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) designada trabaja para los beneficiarios de Medicare en cada estado. Para New York, la Organización para la mejora de la calidad se denomina Commence Health.

Commence Health tiene un grupo de médicos y otros profesionales de la atención médica a quienes Medicare paga para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Commence Health es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Comuníquese con Commence Health en cualquiera de estas situaciones:

- Tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió. Algunos ejemplos de inquietudes por la calidad de la atención incluyen recibir el medicamento equivocado, hacer pruebas o procedimientos innecesarios o recibir un diagnóstico erróneo.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cobertura de atención médica a domicilio, los servicios en centros de atención de enfermería especializada o los servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) finalizan demasiado pronto.

Commence Health (New York's Quality Improvement Organization) – Información de contacto	
Llame al	**1-866-815-5440** Horario: 9 a.m. a 5 p.m. hora local, de lunes a viernes; y de 10 a.m. a 4 p.m. los sábados y domingos
TTY	**711**
Fax	1-855-236-2423
Escriba a	BFCC-QIO Program Commence Health PO Box 2687 Virginia Beach, VA 23454
Sitio web	www.commencehealthqio.cms.gov/en

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social determina la elegibilidad y maneja las inscripciones en Medicare. El Seguro Social también es responsable de determinar quiénes deben pagar un monto adicional por su cobertura para medicamentos de la Parte D debido a que tienen un ingreso mayor. Si recibió una carta de parte del Seguro Social en la que se le indica que debe pagar el monto adicional y tiene preguntas sobre el monto, o si sus ingresos disminuyeron a causa de un evento que le cambió la vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

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

Seguro Social— Información de contacto	
Llame al	**1-800-772-1213** Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas.
TTY	**1-800-325-0778** Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m.
Sitio web	SSA.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

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

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para beneficios totales de Medicaid (QMB+)).
- **Persona que reúne los requisitos (Qualifying individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

Para obtener más información sobre Medicaid y los Programas de Ahorros de Medicare, comuníquese con el Departamento de Salud del Estado de New York.

Departamento de Salud del Estado de New York (programa Medicaid de New York) – Información de contacto	
Llame al	**1-800-541-2831** De 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Este, de lunes a viernes, y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York)
Escriba a	New York State Department of Health Division of Finance and Rate Setting One Commerce Plaza, Room 1432 99 Washington Avenue Albany, NY 12210-2808
Sitio web	https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/

SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos con receta

El sitio web de Medicare (Medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs) brinda información sobre algunas maneras para reducir los costos de sus medicamentos con receta. Los programas que se mencionan a continuación pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

Ayuda adicional de Medicare

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

Si usted califica automáticamente para la Ayuda adicional, Medicare le enviará por correo una carta en color morado para informárselo. Si no califica automáticamente, puede presentar la solicitud en cualquier momento. Para saber si califica para recibir Ayuda adicional:

- Visite https://secure.ssa.gov/i1020/start para presentar la solicitud en línea
- Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.

Cuando presente la solicitud para Ayuda adicional también puede comenzar el proceso de solicitud para un Programa de ahorros de Medicare (Medicare Savings Program, MSP). Estos programas estatales brindan ayuda con otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted les diga que no lo hagan en la solicitud de Ayuda adicional.

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

- Llame a Servicio al cliente de EmblemHealth al número que aparece en la contratapa de este documento e infórmenos si tiene las evidencias disponibles. También puede enviarnos por correo la evidencia a la siguiente dirección:

  EmblemHealth
  Attention: Medicare Enrollment
  P.O. Box 2859
  New York, NY 10117-7894

Los tipos de documentos que Medicare acepta como evidencia son:

- Una copia de su tarjeta de Medicaid que incluye su nombre y fecha de elegibilidad durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Una copia de un documento estatal que confirme su estado activo en Medicaid durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Una impresión del archivo de inscripción electrónica estatal que muestre su estado de Medicaid durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Otra documentación suministrada por el estado que muestre su estado de Medicaid durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si se le determina elegible, una solicitud presentada que confirme que usted es "...automáticamente elegible para recibir ayuda adicional...";
- Si no se le considera elegible, pero aplica y se determina que es elegible para el Subsidio por bajos ingresos (Low-Income Subsidy, LIS), una copia de la carta de concesión de la SSA;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), una copia de un Aviso de acción, Aviso de determinación o Aviso de inscripción emitida por el estado que incluya su nombre y fecha de elegibilidad para HCBS durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), un comprobante de una remesa del centro que muestre el pago de Medicaid correspondiente a un mes calendario completo durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), una copia de un documento estatal que confirme el pago de Medicaid en su nombre a un centro por un mes calendario completo después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), una captura de pantalla de los sistemas de Medicaid del estado, que

muestre el estado de usted a nivel institucional, con base en una estadía de al menos un mes calendario completo con fines de pago de Medicaid durante un mes después de junio del año calendario anterior;

- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), una copia del plan de servicios HCBS aprobado por el estado que incluya su nombre y una fecha de entrada en vigencia que comience en un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), una copia de la carta de aprobación de autorización previa para HCBS emitida por el estado que incluya su nombre y una fecha de entrada en vigencia que comience en un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), otra documentación suministrada por el estado que muestre el estado de elegibilidad de HCBS durante un mes después de junio del año calendario anterior;
- Si está recibiendo servicios basados en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), un documento emitido por el estado, como una confirmación de remesa, que confirme el pago de HCBS, que incluya su nombre y las fechas de HCBS;

Si no está seguro de qué documentación se necesita como evidencia, comuníquese con Servicio al cliente de EmblemHealth y alguien le indicará qué documentos acepta Medicare como evidencia. Una vez obtenida la documentación, Servicio al cliente puede indicarle a dónde enviar la información al plan para actualizar sus registros con el monto correcto de costo compartido.

- Cuando recibamos las pruebas que demuestren su nivel correcto de copago, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar el monto correcto cuando obtenga su próximo medicamento con receta. Si paga de más en su copago, le reembolsaremos, ya sea mediante un cheque o un crédito para un copago futuro. Si la farmacia no cobró su copago y usted les debe una deuda, podríamos hacer el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, podríamos hacer el pago directamente al estado. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) si tiene preguntas.

¿Qué ocurre si tiene Ayuda adicional y cobertura del Programa estatal de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program, SPAP)?

Muchos estados ofrecen ayuda para pagar medicamentos con receta, primas de planes de medicamentos y/u otros costos de medicamentos. Si usted está inscrito en un Programa estatal de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program, SPAP), la Ayuda adicional de Medicare paga primero.

New York State Elderly Pharmaceutical Insurance Coverage (EPIC) (**New York State Elderly Pharmaceutical Insurance Coverage (EPIC)**)

EPIC
P.O. Box 15018
Albany, NY 12212-5018

1-800-332-3742
Horario:
8 a.m. a 5 p.m. hora local, de lunes a viernes

TTY 1-800-290-9138

¿Qué ocurre si tiene Ayuda adicional y cobertura del Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP)?

El Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a que las personas con VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos de la Parte D de Medicare que también figuran en el formulario de medicamentos del ADAP reúnen los requisitos para recibir ayuda con los costos compartidos de los medicamentos recetados a través del Programa VIH Uninsured Care del Estado de New York.

Nota: Para ser elegible para el ADAP en su estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluso comprobante de residencia en el estado y estado de VIH, comprobante de bajos ingresos (según lo establece el estado), y estado de no asegurado/con seguro insuficiente. Si cambia de plan, notifique a su encargado local de inscripción del ADAP para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos, o cómo inscribirse en el programa, llame al New York State HIV Uninsured Care Program al 1-800-542-2437 (para los residentes del estado de New York) y 1-518-459-1641 (para los no residentes del estado de New York). Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

New York AIDS Drug Assistance Program (ADAP) – Información de contacto	
Llame al	**1-800-542-2437** (para los residentes del estado de New York) 1-518-459-1641 (para los no residentes del estado de New York) Horario: 9 a.m. a 5 p.m. hora local, de lunes a viernes
TTY	**711** 518-459-0121 Este número necesita equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	HIV Uninsured Care Program Empire Station P.O. Box 2052 Albany, NY 12220-0052
Sitio web	https://www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/adap/

Programas estatales de asistencia farmacéutica

Muchos estados tienen Programas estatales de asistencia farmacéutica que ayudan a personas a pagar sus medicamentos con receta de acuerdo con la necesidad financiera, la edad, la afección o la discapacidad. Cada estado se rige por distintas normas para brindar cobertura para medicamentos a sus miembros.

En New York, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es New York State Elderly Pharmaceutical Insurance Coverage (EPIC).

Programa de Cobertura de Seguro Farmacéutico para Adultos Mayores (Elderly Pharmaceutical Insurance Coverage, EPIC) (Programa de Asistencia Farmacéutica del Estado de New York) – Información de contacto	
Llame al	**1-800-332-3742** Horario: 8 a.m. a 5 p.m. hora local, de lunes a viernes
TTY	**1-800-290-9138** Este número necesita equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	EPIC P.O. Box 15018 Albany, NY 12212-5018
Sitio web	https://www.health.ny.gov/health_care/epic/

Plan de pago de recetas de Medicare

El Plan de pago de recetas de Medicare es una opción de pago que funciona junto con su cobertura actual para medicamentos y puede ayudarle a administrar los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos cubiertos por nuestro plan al extenderlos a través **del año calendario** (enero – diciembre). Cualquier persona que cuente con un plan de medicamentos de Medicare o con un plan de salud de Medicare que tenga cobertura para medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura para medicamentos) puede utilizar esta opción de pago. **Esta opción de pago podría ayudarlo a administrar sus gastos, pero no le ahorra dinero ni reduce los costos de sus medicamentos. Si usted está participando en el Plan de pagos de medicamentos con receta de Medicare y permanece en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente para 2027; usted no necesita presentar una nueva solicitud de elección para seguir participando en 2027.** Para saber más acerca de esta opción de pago, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o visite Medicare.gov.

El Plan de pago de recetas de Medicare – Información de contacto	
Llame al	**1-833-746-5914** Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Servicio al cliente también ofrece servicios de interpretación gratuitos para las personas que no hablan inglés.
TTY	**711** Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Escriba a	Asuntos administrativos: Judi Rx Attn: M3P Elections 9450 SW Gemini Dr., Suite 87234 Beaverton, Oregon 97008-7105 Buzón de pagos: Judi Rx P.O. Box 24945 New York, NY 10087-4945
Sitio web	enrollment.cap-rx.com/?client=emblemhealthmppp

SECCIÓN 8 Junta de jubilación para ferroviarios (RRB)

La Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si usted recibe Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, comunique si se muda o cambia su dirección postal. Para preguntas sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios (RRB), comuníquese con la agencia.

Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) – Información de contacto	
Llame al	**1-877-772-5772** Las llamadas a este número son gratuitas. Presione “0” para hablar con un representante de la RRB de 9 a.m. a 3:30 p.m. los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9 a.m. a 12 p.m. los miércoles.

Junta de jubilación para ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) – Información de contacto	
	Presione “1”, para acceder a la Línea de ayuda automatizada e información grabada de la RRB durante las 24 horas, incluidos los fines de semana y días feriados.
TTY	**1-312-751-4701** Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultad auditiva o del habla. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio web	https://RRB.gov

SECCIÓN 9 Si usted tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja doméstica) obtiene beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o del de su cónyuge o pareja doméstica) como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador o sindicato o a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica). Usted puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas acerca de su cobertura de Medicare conforme a este plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

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

CAPÍTULO 3:
Cómo utilizar nuestro plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar nuestro plan para obtener su atención médica cubierta. Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica cubre nuestro plan y cuánto pagará cuando reciba atención, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Sección 1.1 Proveedores de la red y los servicios cubiertos

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y el monto de su costo compartido como pago completo. Acordamos con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan de manera directa por la atención que le brindan. Cuando consulta a un proveedor de la red, usted paga solo la parte que le corresponde del costo por los servicios cubiertos.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, los equipos y los medicamentos con receta que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de atención médica se incluyen en la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Los servicios cubiertos para medicamentos con receta se analizan en el Capítulo 5.

Sección 1.2 Normas básicas para obtener su atención médica cubierta por nuestro plan

Como un plan de salud de Medicare, EmblemHealth VIP Value (HMO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y seguir las normas de cobertura de Original Medicare.

EmblemHealth VIP Value (HMO) cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

- **La atención que reciba está incluida en la Tabla de beneficios médicos de nuestro plan** en el Capítulo 4.
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos, son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

- **Debe recibir su atención de un proveedor de la red** (consulte la Sección 2). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). Esto significa que tendrá que pagarle al proveedor la totalidad de los servicios que reciba. Existen 3 excepciones*:*
  - Nuestro plan cubre los servicios de atención de emergencia o de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información y ver qué se consideran como atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3.
  - Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, pero no hay especialistas en nuestra red que proporcionen esa atención, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red por el mismo costo compartido que normalmente pagaría dentro de la red. Nosotros revisaremos y aprobaremos una solicitud de atención antes de que la reciba. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para obtener más información sobre cómo obtener la aprobación para consultar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.3.
  - Nuestro plan cubre los servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o cuando su proveedor para este servicio no esté temporalmente disponible o no se pueda acceder a él. El costo compartido que usted paga a nuestro plan por diálisis nunca puede exceder el costo compartido en Original Medicare. Si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan y obtiene la diálisis de un proveedor que está fuera de la red de nuestro plan, su costo compartido no puede exceder el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de diálisis dentro de la red no está disponible temporalmente y usted elige obtener servicios dentro de nuestra área de servicio de un proveedor fuera de la red de nuestro plan, su costo compartido de la diálisis podría ser mayor.

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red de nuestro plan para obtener atención médica

Sección 2.1 Usted debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica

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

PCP significa proveedor de atención primaria. Su PCP puede ser un médico u otro profesional de la atención médica que cumple con los requisitos estatales y está capacitado para proporcionarle atención médica básica. Los PCP dedican sus consultas a los servicios de atención primaria. La atención primaria incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, mantenimiento de la salud, asesoramiento, educación para el paciente, diagnóstico y tratamiento de afecciones agudas y enfermedades crónicas.

¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP?

Su PCP puede ser un médico especializado en medicina familiar o medicina interna, enfermero con práctica médica, geriatra u otro profesional de atención médica que cumple con los requisitos estatales y está capacitado para proporcionarle atención médica básica.

¿Cuál es la función de un PCP?

Su PCP le proporcionará la mayor parte de su atención y lo ayudará a organizar y coordinar el resto de los servicios cubiertos que recibe como miembro de nuestro plan. Estos incluyen:

- Radiografías
- Análisis de laboratorio
- Terapias
- Atención de médicos especialistas
- Admisión en un hospital y
- Atención de seguimiento

¿Cuál es la función del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?

Los PCP coordinan los servicios para mejorar la atención y administrar los costos. La coordinación de sus servicios incluye una revisión o una consulta con otros proveedores del plan sobre su atención. Si necesita ciertos tipos de servicios cubiertos o suministros, podría necesitar obtener una aprobación por adelantado. En algunos casos, su PCP deberá obtener nuestra autorización previa (aprobación previa).

¿Cuál es la función del PCP en la toma de decisiones o en la obtención de una autorización previa, si corresponde?

Los PCP le apoyan y coordinan su uso de todo el sistema de salud (incluyendo la autorización previa, cuando sea necesario). Los PCP con frecuencia colaboran con otros profesionales de la salud en su tratamiento y atención continua, según corresponda. Si usted necesita ciertos tipos de servicios

cubiertos o suministros, podría necesitar obtener aprobación por adelantado. En algunos casos, su PCP deberá obtener nuestra autorización previa (aprobación previa).

¿Cómo elegir un PCP?

Puede elegir un PCP utilizando la versión más reciente de nuestro *Directorio de proveedores* o consultar nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare. Puede llamar al Servicio al cliente para comprobar si el médico sigue participando como PCP a través de este plan. Si va a cambiar de PCP, llame al nuevo proveedor para comprobar que está aceptando nuevos pacientes.

En su formulario de inscripción hay una sección que podría completar para elegir un PCP. Usted podría iniciar sesión en su portal para los miembros en emblemhealth.com/medicare y proporcionarnos el nombre de su PCP. Si no selecciona un PCP al inscribirse, podríamos asignarle uno. Usted podría cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento.

Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. También existe la posibilidad de que su PCP deje de estar en la red de proveedores de nuestro plan, en cuyo caso usted deberá elegir a un PCP nuevo.

También puede comunicarse con Servicios al cliente y lo ayudaremos a realizar el cambio. Los cambios pueden tardar hasta 24 horas en verse reflejados en el sistema, pero puede inmediatamente empezar a atenderse con su PCP.

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

El especialista es un médico que brinda servicios de atención médica con relación a una enfermedad o parte del cuerpo específica. Hay muchos tipos de especialistas. Por ejemplo:

- Los oncólogos tratan a los pacientes que tienen cáncer
- Los cardiólogos tratan a los pacientes que tienen afecciones cardíacas
- Los ortopedistas tratan a los pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares
- Como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO) no se le exige obtener una remisión para recibir beneficios por servicios de especialistas. Aunque no se requiere una remisión, sigue siendo una buena idea utilizar a su médico de atención primaria (PCP) para coordinar su atención especializada. Para algunos tipos de servicios, es posible que su PCP tenga que obtener una aprobación por adelantado de EmblemHealth (esto se denomina obtener una “autorización previa”).

- “Autorización previa” es la aprobación, por adelantado, de EmblemHealth para obtener ciertos servicios que no sean de emergencia, con el fin de que esos servicios o suministros estén cubiertos por EmblemHealth VIP Value (HMO). La decisión se basa en la necesidad médica. Solicitar una autorización previa no garantiza que sus servicios serán cubiertos. Se requiere una autorización previa, de EmblemHealth, para ciertos beneficios dentro y fuera de la red. Si está siendo atendido por un proveedor de la red, es responsabilidad del proveedor obtener la autorización previa. Si no está siendo atendido por un proveedor de la red, será responsabilidad de usted obtener la autorización previa. Consulte el Capítulo 4, Sección 2.1 para obtener información sobre qué servicios de la red requieren autorización previa.
- No se cubrirán beneficios a través de EmblemHealth VIP Value (HMO) si usted recibe servicios o suministros después de que se haya denegado la autorización previa. Si recibe una Explicación de Beneficios en la que se indique que la reclamación fue denegada cuando era responsabilidad del proveedor del plan solicitar la autorización previa correspondiente, comuníquese con Servicio al cliente para que podamos ayudarle a resolver este problema.

Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red deja de participar en nuestro plan

Podríamos realizar cambios en los hospitales, los médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de la red de nuestro plan durante el año. Si su médico o especialista deja de participar en nuestro plan, usted tiene estos derechos y protecciones:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.
    - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja de participar en nuestro plan, le notificaremos a usted si consultó a ese proveedor en los últimos 3 años.
    - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si está asignado al proveedor, actualmente recibe atención de este o lo consultó en los últimos 3 meses.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red para continuar su atención.
- Si está recibiendo terapias o tratamientos médicos con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar, continuar con los tratamientos o las terapias médicamente necesarios. Trabajaremos con usted para que pueda seguir recibiendo atención médica.
- Le proporcionaremos información sobre los diferentes períodos de inscripción a su disposición y las opciones que tenga para cambiar de plan.
- Cuando un proveedor dentro de la red o un beneficio no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas, coordinaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores con el costo compartido de la red.

- Si averigua que su médico o especialista dejarán nuestro plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no está siendo administrada de manera apropiada, tiene derecho a presentar una queja de calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO), un reclamo de calidad de la atención de nuestro plan, o ambas opciones (consulte el Capítulo 9).

Sección 2.3 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red

Es posible que haya circunstancias donde necesitará recibir atención de proveedores fuera de la red. Por ejemplo:

- Un proveedor de un servicio especializado no está disponible en nuestra red
- Diálisis de un proveedor fuera de la red al viajar fuera del área de servicio del plan
- Atención de emergencia y de urgencia

Es responsabilidad de su proveedor participante consultar sobre la obtención de la autorización de EmblemHealth VIP Value (HMO). Su proveedor deberá comunicarse con nosotros y proporcionar información clínica para su revisión. Debe esperar nuestra decisión antes de consultar a un proveedor fuera de la red. Le notificaremos a usted y a su proveedor de nuestra decisión.

Para la versión más reciente de nuestro Directorio de proveedores para encontrar un proveedor de la red puede visitar nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare. Si necesita atención especializada y no disponemos de un proveedor de la red, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (TTY **711**), Horario de atención: 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en una emergencia, desastre o necesidad urgente de atención

Sección 3.1 Obtenga atención si tiene una emergencia médica

Una **emergencia médica** es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida de un hijo por nacer), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos podrían ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. No es necesario que primero obtenga la autorización o una remisión de su PCP. No necesita usar un médico de la red. Usted puede recibir atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no forman parte de nuestra red (consulte el Capítulo 4 para obtener más información).

Servicios cubiertos en una emergencia médica

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

Los médicos que le brindan atención de emergencia determinarán en qué momento se estabiliza la afección y cuándo finaliza la emergencia médica.

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y hagan planes para que reciba atención adicional. Nuestro plan cubre su atención de seguimiento.

Si recibe atención de emergencia por parte de proveedores fuera de la red, trataremos de que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su afección y las circunstancias lo permitan.

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

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

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que no era una emergencia, cubriremos la atención médica adicional solo si la recibe de alguna de estas 2 formas:

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

Sección 3.2 Obtenga atención médica cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero que no es una emergencia) es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio de parte de proveedores de la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

Para tener acceso a los servicios de urgencia, puede localizar un centro de urgencias usando “Find a Doctor” (Encontrar un médico) en nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare. O bien, puede llamar a Servicio al cliente.

EmblemHealth VIP Value (HMO) cubre servicios de atención de emergencia y urgencia en todo el mundo y servicios de ambulancia terrestre fuera de los Estados Unidos y sus territorios, menos cualquier costo compartido aplicable. (Consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 para conocer el costo compartido aplicable).

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante un desastre

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

Visite emblemhealth.com/plans/medicare-advantage/medicare-disaster-policy para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, nuestro plan le permitirá recibir atención de proveedores fuera de la red al costo compartido dentro de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, es posible que pueda surtir sus recetas en una farmacia fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.4.

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

Si pagó más que el costo compartido de nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre lo que debe hacer.

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

EmblemHealth VIP Value (HMO) cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan, o servicios obtenidos fuera de la red sin autorización que no son servicios de emergencia o de urgencia, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación para los beneficios, usted también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Los costos que pague no se tomarán en cuenta para el monto máximo que usted paga de su bolsillo.

SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica

Sección 5.1 Qué es un estudio de investigación clínica

Un estudio de investigación clínica (también denominado un *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 contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba usted como parte del estudio. Si nos dice que participa en un ensayo clínico calificado, solo es responsable del costo compartido dentro de la red por los servicios en ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto del costo compartido de Original Medicare, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido dentro de la red. Deberá proporcionar documentación que nos muestre cuánto pagó.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no es necesario que nos avise ni que obtenga una aprobación de parte de nosotros o de su PCP. No es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de nuestro plan. (Esto no se aplica a beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o un registro para evaluar el beneficio, incluidos ciertos beneficios que requieren cobertura basada en el desarrollo de evidencia (National Coverage Determinations-Coverage Evidence Development, NCD-CED) y estudios de exención de dispositivos en fase de investigación (Investigational Device Exemption, IDE). Estos beneficios también podrían estar sujetos a autorización previa y otras normas del plan).

Aunque no es necesario que usted obtenga el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos notifique por adelantado cuando elija participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

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

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

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

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

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

Ejemplo de cómo funciona el costo compartido en un ensayo clínico: Supongamos que, como parte del estudio de investigación, le hacen un análisis de laboratorio que cuesta $100. La parte que le corresponde de los costos de este análisis es $20 a través de 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 usted pagaría los $20 de copago requeridos por Original Medicare. Luego notificaría a nuestro plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y enviaría documentación, (como una factura del proveedor) a nuestro plan. Nuestro plan entonces le pagaría directamente $10. Por lo tanto, su pago neto por el análisis es $10, que es el mismo monto que pagaría conforme a los beneficios de nuestro plan.

Cuando usted esté en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán nada de lo siguiente:**

- Por lo general, Medicare no pagará los nuevos artículos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubriera dicho artículo o servicio incluso si usted no participara en un estudio.
- Los artículos o servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT) mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección normalmente solo requiriese una tomografía computarizada.
- Los artículos y servicios que brindan los patrocinadores de la investigación son gratuitos para las personas en el ensayo.

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

Obtenga más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica en la publicación de Medicare titulada *Medicare and Clinical Research Studies (Medicare y los estudios de investigación clínica*), disponible en Medicare.gov/coverage/clinical-research-studies. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227); los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

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

Sección 6.1 Una institución religiosa de atención sanitaria no médica

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

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

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

- La atención o el tratamiento médicos **no exceptuados** corresponden a la atención o el tratamiento médicos voluntarios y que no son obligatorios según la legislación federal, estatal o local.
- El tratamiento médico **exceptuado** corresponde a la atención o el tratamiento médicos que no son voluntarios o que son obligatorios según la legislación federal, estatal o local.

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

- La institución que brinde atención debe estar certificada por Medicare.
- Nuestro plan solo cubre aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si los servicios que obtiene de esta institución se le prestan en un centro, se aplican las siguientes condiciones:

- Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención hospitalaria para pacientes internados en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada.
- – y – usted debe obtener la aprobación del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro porque, de lo contrario, su estadía no estará cubierta.

Se aplican límites de cobertura. Consulte la descripción de su beneficio hospitalario para pacientes internados en la Tabla de beneficios médicos que está en el Capítulo 4 de este documento.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

Sección 7.1 No será propietario de algún equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos en virtud de nuestro plan

El equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) incluye artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital recetadas por un proveedor para que los miembros los usen en sus hogares. El miembro siempre posee ciertos artículos de DME, como los dispositivos protésicos. Otros tipos de DME usted debe alquilar.

En Original Medicare, quienes alquilan ciertos tipos de DME tienen posesión del equipo después de pagar los copagos del artículo durante 13 meses. **Como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO), usted generalmente no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan**. No tendrá la posesión incluso si ha realizado hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME en Original Medicare antes de unirse a nuestro plan. En virtud de circunstancias limitadas, le transferiremos a usted la posesión del DME. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para obtener más información.

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

Si no obtuvo la propiedad del equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que cambie a Original Medicare a fin de adquirir la propiedad del artículo. Los pagos que realizó mientras estaba inscrito en nuestro plan no se tienen en cuenta para estos 13 pagos.

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

Ejemplo 2: Hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Original Medicare y luego se unió a nuestro plan. No obtuvo en propiedad el artículo mientras estaba en nuestro plan. Luego regresa a Original Medicare. Tendrá que hacer 13 pagos consecutivos nuevos para adquirir el artículo una vez que

se una de nuevo a Original Medicare. Cualquier pago que ya haya hecho (ya sea a nuestro plan o a Original Medicare) no cuenta.

Sección 7.2 Normas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

Si reúne los requisitos para recibir cobertura para el equipo de oxígeno de Medicare, EmblemHealth VIP Value (HMO) cubrirá lo siguiente:

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

Si se va de EmblemHealth VIP Value (HMO) o ya no necesita médicamente el equipo de oxígeno, entonces debe devolver el equipo de oxígeno.

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

Original Medicare requiere que un proveedor de oxígeno le brinde servicios durante 5 años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Durante los 24 meses restantes, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del costo compartido por el oxígeno). Después de 5 años, puede optar por permanecer en la misma compañía o irse a otra compañía. En este punto, el ciclo de 5 años comienza nuevamente, incluso si permanece en la misma compañía, lo que requiere que pague copagos durante los primeros 36 meses. Si se une a nuestro plan o lo deja, el ciclo de 5 años comienza de nuevo.

CAPÍTULO 4:

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

SECCIÓN 1 Cuáles son los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos

La Tabla de beneficios médicos enumera los servicios cubiertos y detalla cuánto paga por cada servicio cubierto como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO). Esta sección también ofrece información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se detallan los límites para ciertos servicios.

Sección 1.1 Costos que podría tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos

Tipos de costos que podría llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos incluyen:

- **Copago:** es el monto fijo que paga cada vez que recibe algún servicio médico. El copago se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre sus copagos).
- **Coseguro:** es el porcentaje que paga del costo total de ciertos servicios médicos. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) no paga deducibles, copagos ni coseguros. Si está inscrito en uno de estos programas, asegúrese de mostrar a su proveedor su prueba de elegibilidad para Medicaid o de QMB.

Sección 1.2 ¿Cuál es el máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos?

Los Planes Medicare Advantage tienen límites en cuanto al monto total que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red cubiertos por nuestro plan. Este límite se denomina el monto máximo que paga de su bolsillo (Maximum Out-Of-Pocket, MOOP) por servicios médicos. **Para el año calendario 2027 el monto del gasto máximo de bolsillo (MOOP) es $9,850.**

Los montos que usted paga por los copagos, y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Los montos que usted paga por sus medicamentos de la Parte D no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Además, los montos que usted paga por algunos servicios no cuentan para el monto máximo que usted paga de su bolsillo. Estos servicios se indican con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos. Si llega al monto máximo que paga de su bolsillo de $9,850, no deberá pagar costos de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro tercero pague su prima de la Parte B por usted).

Sección 1.3 No se les permite a los proveedores facturarle los saldos a usted

Como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO), usted tiene una protección importante porque solo tiene que pagar la parte que le corresponde del monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no tienen permitido cobrarle cargos adicionales por separado, lo que se denomina **facturación de saldos.** Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona la protección contra facturación de saldos:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, $15.00), usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que consulte:
  - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (esto quedó estipulado en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
  - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Nuestro plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando usted tiene una remisión o en el caso de servicios de urgencia o emergencias).
  - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Nuestro plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando usted tiene una remisión o en el caso de servicios de urgencia o emergencias fuera del área de servicio).
- Si considera que un proveedor le facturó el saldo, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos le indica sus beneficios y costos médicos

En las siguientes páginas, la Tabla de beneficios médicos enumera los servicios que EmblemHealth VIP Value (HMO) cubre y lo que usted paga de su bolsillo por cada servicio (la cobertura para medicamentos de la Parte D se encuentra en el Capítulo 5). Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos:

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben brindarse de conformidad con las pautas de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Para los nuevos inscritos, su plan de atención coordinada de MA debe brindar un período de transición de 90 días como mínimo, durante el cual el nuevo plan MA no puede requerir autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento fue un servicio que inició con un proveedor fuera de la red
- Usted recibe su atención de parte de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, la atención que reciba de un proveedor fuera de la red no estará cubierta, a menos que se trate de atención de emergencia o de urgencia. Esto significa que usted paga al proveedor la totalidad de los servicios que usted recibe fuera de la red.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) que brinda y supervisa su atención.
- Algunos servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si el médico o los demás proveedores de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse autorización previa). Los servicios cubiertos que requieren aprobación previa están marcados en la Tabla de Beneficios Médicos mediante una nota al pie en negrita.
- Si su plan de atención coordinada proporciona aprobación a una solicitud de autorización previa para un tratamiento, la aprobación debe ser válida por la duración que corresponda a lo médicamente razonable y necesario con el fin de evitar interrupciones en la atención de acuerdo con los requisitos de cobertura aplicables, su historial médico y la recomendación del proveedor de tratamiento.

Otra información importante que debe saber sobre nuestra cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener más información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2027 (Medicare y Usted 2027)*.

Puede consultarlo en línea en Medicare.gov o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227); los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.)

- Para los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos esos servicios sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también se lo trata o controla por una afección existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, es posible que se aplique un copago por la atención que recibió por la afección existente.
- Si Medicare agrega cobertura para cualquier servicio nuevo durante el año 2027, ya sea Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.

Esta manzana muestra los servicios preventivos que se encuentran en la Tabla de beneficios médicos.

Lo que usted debe saber sobre los servicios que figuran a continuación en la Tabla de beneficios médicos:

Lo que usted debe saber
EmblemHealth solo pagará por los servicios que estén cubiertos por Medicare o que específicamente se mencionen en los documentos de su plan como cubiertos.
Para algunos servicios, pagamos un porcentaje de lo que factura el proveedor cuando no hay un "monto permitido" por Medicare. Si se trata de un servicio mencionado con un copago a través de su plan, usted será responsable del copago. Si se trata de un servicio con coseguro, usted será responsable de la parte del coseguro correspondiente al monto facturado por el proveedor.
Los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica le pedirán que pague los costos compartidos (copagos y/o coseguro) por cada servicio cubierto que reciba durante una consulta. Por ejemplo, si le realizan una radiografía durante una consulta en el consultorio del médico, se le pedirán costos compartidos tanto por la consulta como por la radiografía. El costo compartido (copago y/o coseguro) que se aplica depende de los servicios que reciba. La Tabla de beneficios médicos enumera los costos compartidos por servicios específicos.

Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal	
Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su médico, asistente médico (Physician Assistant, PA), enfermero con práctica médica (Nurse Practitioner, NP) o especialista en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialist, CNS).	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda	
Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: Se cubren hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias: Para efectos de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos: • Dura 12 semanas o más • No es específico, en el sentido que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.) • No está relacionado con una cirugía • No está relacionado con un embarazo Se cubrirán 8 sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura por año. El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora. **Requisitos del proveedor:** Los médicos pueden proporcionar servicios de acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables. Los asistentes médicos (Physician Assistants, PA), enfermeros con práctica médica (Nurse Practitioners, NP) / especialistas en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialists, CNS) y el personal	**$45** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. *Se requiere una autorización previa después de 12 consultas*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda - continuación auxiliar pueden brindar sesiones de acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales vigentes y tienen: • una maestría o doctorado en acupuntura o en medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y • una licencia vigente, completa, activa y sin restricciones para la práctica de acupuntura en un estado, territorio o Mancomunidad (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. El personal auxiliar que brinda sesiones de acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión por un médico, PA o NP/CNS según lo requieren nuestras reglamentaciones.	
Servicios de acupuntura adicionales Se limita a 12 consulta(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o que no sea de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención si se trata de un miembro cuya afección es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por nuestro plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.	**$265** de copago por cada viaje de un tramo en ambulancia terrestre cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa para los servicios de ambulancia que no sean de emergencia y que estén cubiertos por Medicare*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de ambulancia - continuación	
*Ambulancia terrestre en todo el mundo. (Ambulancia aérea no tiene cobertura fuera de los Estados Unidos y sus territorios). Hay un límite de $25,000 por año calendario para servicios en todo el mundo combinados de emergencia/urgencia y ambulancia terrestre fuera de Estados Unidos y sus territorios. *Los servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.	20% de coseguro por cada viaje de un tramo en ambulancia aérea cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el monto máximo que paga de su bolsillo. *Se requiere una autorización previa para los servicios de ambulancia que no sean de emergencia y que estén cubiertos por Medicare* **$0** de copago por ambulancia terrestre en todo el mundo.
Examen físico de rutina anual	
Está cubierto una vez cada año calendario. El examen físico anual puede incluir la actualización de su historial médico, medición de los signos vitales, altura, peso, índice de masa corporal, presión arterial, examen de agudeza visual y otras mediciones de rutina. Este beneficio podría no cubrir algunos servicios que su médico u otro proveedor de atención médica quiera que usted reciba. Estos incluyen pruebas de laboratorio y pruebas para diagnosticar o tratar una afección. Es posible que tenga que pagar por esas pruebas, incluso cuando se realicen durante su examen físico anual. Sus costos compartidos para las pruebas se describen en esta Tabla de beneficios médicos.	**$0** de copago* *Debe ser proporcionado por un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP).*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Consulta anual de bienestar Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Está cubierta una vez cada 12 meses. **Nota**: Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva *Bienvenido a Medicare*. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta de *Bienvenido a Medicare* para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de bienestar.
Medición de la masa ósea Para las personas que reúnen los requisitos (en general, son personas en riesgo de perder masa ósea o en riesgo de osteoporosis), los siguientes servicios se cubren una vez cada 24 meses o con más frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte del médico.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.
Pruebas de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años • Una mamografía de detección cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses	No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.
Servicios de rehabilitación cardíaca Programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento que están	**$30** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de rehabilitación cardíaca - continuación	
cubiertos para miembros que cumplen con determinadas condiciones y tienen una orden del médico. Nuestro plan cubre estos programas integrales si ha tenido al menos una de las siguientes afecciones: • Infarto en los últimos 12 meses • Cirugía de bypass aortocoronario • Angina de pecho estable (dolor en el pecho) • Reparación o reemplazo de válvula cardíaca • Angioplastia coronaria (un procedimiento médico para abrir una arteria obstruida) o colocación de un stent coronario (un procedimiento que se utiliza para mantener abierta una arteria) • Trasplante de corazón o de corazón y pulmón • Insuficiencia cardíaca crónica estable	Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca. Limitaciones de cobertura: Puede recibir hasta 36 sesiones de rehabilitación cardíaca. Puede recibir 2 sesiones al día (de 1 hora cada una), y el programa puede durar hasta 36 semanas. Si reúne los requisitos, podría recibir 36 sesiones adicionales, distribuidas en un período de tiempo más prolongado. **Tiene la opción de recibir servicios de rehabilitación cardíaca mediante una consulta en persona o por telesalud con un proveedor de la red que ofrezca el servicio por telesalud.**	**$30** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Consulta para reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares) Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo sanamente.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para la terapia conductual intensiva de enfermedades cardiovasculares.
Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.
Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina Los servicios cubiertos incluyen: • pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses para todas las mujeres • Una prueba de Papanicolaou cada 12 meses si corre riesgo alto de padecer cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha obtenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de quiropráctica Los servicios cubiertos incluyen: • Solo cubrimos la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación vertebral	**$15** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Prueba de detección de cáncer colorrectal Están cubiertas las siguientes pruebas de detección: • La colonoscopia no tiene límite de edad mínimo ni máximo y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para los pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa. • Colonografía por tomografía computarizada para pacientes de 45 años o más que no tienen alto riesgo de cáncer colorrectal y está cubierta cuando hayan transcurrido al menos 59 meses desde el mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o 47 meses desde el mes en que se realizó la última sigmoidoscopia flexible o colonoscopia de detección. Para pacientes que tienen alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubre una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada al menos 23 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o la última colonoscopia de detección. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no tienen alto riesgo después de que el paciente se hiciera una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para los pacientes de alto riesgo a partir de la última	No se requiere coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare. Si su médico encuentra y extrae un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el examen de detección pasa a ser un examen diagnóstico, y usted no paga coseguro, copago ni deducible.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Prueba de detección de cáncer colorrectal - continuación sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. • Análisis de sangre oculta en materia fecal para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. • ADN de heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Análisis de biomarcador en sangre para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal con heces no invasiva cubierta por Medicare dé un resultado positivo. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección o colonoscopia de detección planificada, que implican la remoción de tejido u otro material, u otro procedimiento realizado con relación a la prueba de detección, como resultado de esta, y en la misma consulta clínica.	
Servicios dentales En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la afección primaria de una persona. Los ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula tras una fractura o lesión, las extracciones de dientes realizadas como preparación para el tratamiento de radioterapia por cáncer que afecte a la mandíbula o bien, los exámenes orales previos a un	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios dentales - continuación	
trasplante de un órgano. Además, cubrimos los siguientes servicios cuando sean médicamente necesarios y con base en las limitaciones para los beneficios y criterios clínicos. Para obtener más información, visite https://www.emblemhealth.com/plans/medicare-advantage/medicare-dental-coverage o llame al 1-844-776-8749.	
Servicios dentales preventivos	
• **Radiografías dentales** Se limita a 1 radiografía(s) Radiografía estándar: 1 cada 6 meses serie completa de radiografías intraorales, panorámica y radiografías verticales de de mordida vertical: 1 cada 36 meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
• **Servicios de diagnóstico** Sin límite de servicios de diagnóstico cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
• **Tratamiento con fluoruro** Se limita a 1 tratamiento(s) con fluoruro cada seis meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
• **Exámenes orales** Se limita a 1 examen (exámenes) oral(es) cada seis meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
• **Otros servicios** Se limita a 1 otro(s) servicio(s) dental(es) cada seis meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
• **Profilaxis (Limpieza)** Se limita a 1 limpieza(s) cada seis meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios dentales - continuación	
Servicios dentales integrales	
• **Servicios generales complementarios** Sin límite de servicios generales complementarios cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago* *Se requiere una autorización previa.*
• **Servicios de endodoncia** Se limita a 1 servicio(s) de endodoncia 1 por diente de por vida Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0 - $20** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*
• **Cirugía oral y maxilofacial** Se limita a 1 cirugías orales y maxilofaciales Extracciones no óseas, alveoloplastia con extracciones - 1 de por vida. Extracciones óseas, vestibuloplastia - 1 de por vida. Escisiones/incisiones quirúrgicas - ilimitadas Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0 - $50** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*
• **Periodoncia** Se limita a 1 servicio(s) de periodoncia Raspado y alisado radicular - 1 cada 36 meses por cuadrante. Gingivectomía, gingivoplastia, colgajo gingival - 1 cada 36 meses por cuadrante. Cirugía ósea - 1 cada 60 meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0 - $150** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*
• **Prostodoncia - Fija** Se limita a 1 prostodoncia fija 1 cada 60 meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0 - $150** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*
• **Prostodoncia - removible** Se limita a 1 prostodoncia removible Reparación de dentaduras postizas - 1 por arco cada 12 meses. Ajuste de dentaduras postizas - 2 cada 12 meses. Rebase/relineado de dentaduras postizas: 1 cada 36 meses. Dentaduras postizas completas/parciales - 1 por arco cada 60 meses	**$0** - **$150** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios dentales - continuación Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles. • **Servicios de restauración** Se limita a 1 servicio(s) de restauración Empastes - 1 cada 24 meses. Restauraciones con incrustaciones Inlay/Onlay y corona unitaria - 1 cada 60 meses Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** - **$125** de copago según el servicio.* *Se requiere una autorización previa.*
Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar tratamiento y/o remisiones para seguimiento.	No hay coseguro, copago ni deducible por una consulta para una prueba de detección de depresión anual.
Prueba de detección de diabetes Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), niveles históricos anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad, o historial de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden ser cubiertos si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes. Es posible que usted sea elegible para realizarse hasta 2 pruebas de detección de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos	
Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no), los servicios cubiertos incluyen: • Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para análisis de glucosa en sangre, dispositivos de punción y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los glucómetros.	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Límites de cantidad se aplican a lancetas y tiras reactivas (204 tiras reactivas y lancetas por 30 días tanto para usuarios de insulina como para quienes no la utilizan).	
• Los suministros para pruebas de diabetes (medidores, tiras y lancetas) obtenidos a través de la farmacia están limitados a productos de la marca Ascensia (Contour) y de la marca Abbott (Freestyle). Se requerirá una aprobación previa para todos los demás suministros de pruebas para diabetes. Suministros para la diabetes deben obtenerse en una farmacia minorista participante o de pedido por correo.	
• Para las personas que padecen diabetes y pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y 2 pares adicionales de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida) incluida la adaptación.	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta en determinadas situaciones. **LOS SUMINISTROS PARA LA DIABETES DEBEN OBTENERSE EN UNA FARMACIA PARTICIPANTE.**	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos - continuación	Consulte la sección Equipo médico duradero y suministros relacionados para obtener información sobre las bombas de insulina externas.
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados (Para leer una definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3). Los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a: sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.	20% de coseguro por equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados cubiertos por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere autorización previa para algunos equipos y suministros*
Cubrimos todo el DME que sea médicamente necesario cubierto por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que realice un pedido especial para usted. La lista más actualizada de proveedores está disponible en nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare.	Su costo compartido por la cobertura de Medicare del equipo de oxígeno es el 20**%**, cada mes. Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses. Si antes de inscribirse en EmblemHealth VIP Value (HMO) hubiera hecho pagos de alquiler por 36 meses por la cobertura de equipo de oxígeno, su costo compartido en EmblemHealth VIP Value (HMO) es el 20%.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados - continuación	
	Usted paga 0% de coseguro por monitor de glucosa continuo (Continuous Glucose Monitor, CGM). Los productos de monitoreo continuo de glucosa (CGM) obtenidos a través de la farmacia están sujetos a autorización previa y límites de cantidad.
Atención de emergencia	
La atención de emergencia hace referencia a los servicios con estas características: • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia • Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección de emergencia Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida de un hijo por nacer), la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad. Los síntomas médicos podrían ser una enfermedad, lesión, dolor intenso, o afección que se agrava rápidamente. Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se brindan fuera de la red son los mismos que cuando usted obtiene estos servicios dentro de la red.	**$115** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. El copago no se aplica si ingresa en un hospital dentro de 1 días. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención hospitalaria para pacientes internados después de que su afección de emergencia se haya estabilizado, deberá recibir la autorización de nuestro plan para recibir atención para pacientes internados en el hospital fuera de la red y su costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.
Cobertura de emergencias en todo el mundo Usted tiene cobertura para recibir atención de emergencia en todo el mundo.	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención de emergencia - continuación Hasta $25,000 límite anual cada año por todos los servicios cubiertos en todo el mundo. *Cobertura en todo el mundo incluye transporte terrestre de emergencia al hospital más cercano cuando esté fuera de los Estados Unidos y con el propósito de estabilizar una afección de emergencia.	
Ambulancia terrestre en todo el mundo Usted tiene cobertura para ambulancia terrestre de emergencia en todo el mundo. La ambulancia aérea no tiene cobertura fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Hasta $25,000 límite anual cada año por todos los servicios cubiertos en todo el mundo.	**$0** de copago*
Cobertura de atención de urgencia en todo el mundo Cobertura en todo el mundo para 'servicios de urgencia' cuando se necesitan servicios médicos de inmediato debido a una enfermedad, lesión o afección que no esperaba ni anticipaba, y no puede esperar hasta que regrese al área de servicio de nuestro plan para obtener los servicios. Hasta $25,000 límite anual cada año por todos los servicios cubiertos en todo el mundo. *Los servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo	**$0** de copago*
Programa de acondicionamiento físico La cobertura incluye: Acondicionamiento físico **Beneficio de acondicionamiento físico- SilverSneakers®** SilverSneakers puede ayudarlo a tener una vida más saludable y activa a través del acondicionamiento físico y la conexión social.	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Programa de acondicionamiento físico - continuación Usted cuenta con cobertura para recibir un beneficio de acondicionamiento físico a través de SilverSneakers en centros participantes,1 donde puede tomar clases2 y usar el equipo de ejercicio y otras instalaciones/servicios, sin costo adicional para usted. Inscríbase en tantas ubicaciones como desee, en cualquier momento. También tiene acceso a instructores que dirigen clases de ejercicio grupales especialmente diseñadas, en línea, los siete días de la semana con SilverSneakers LIVE. Además, SilverSneakers Community le da opciones para estar activo fuera de los gimnasios tradicionales en centros recreativos, parques y otras ubicaciones dentro de su vecindario. SilverSneakers también lo conecta a una red de apoyo y recursos en línea a través de videos SilverSneakers a pedido y la aplicación móvil SilverSneakers GO. Active su cuenta en línea gratuita en SilverSneakers.com para consultar su número de identificación de miembro de SilverSneakers y ver todo lo que SilverSneakers ofrece. Para preguntas adicionales, visite SilverSneakers.com o comuníquese al 1-888-423-4632 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. hora del este. **Siempre hable con su médico antes de comenzar un programa de ejercicios.** 1. Los centros participantes ("Participating locations, PL") no son propiedad de Tivity Health, Inc. ni de sus entidades afiliadas, ni son administrados por estas. El uso de las instalaciones y las comodidades de los PL está limitado a los términos y condiciones de la membresía básica del PL. Las instalaciones y comodidades varían según el PL. No se garantiza la inclusión de determinados PL, y la participación de los PL puede variar según el plan de salud. 2. La membresía incluye clases grupales de acondicionamiento físico de SilverSneakers impartidas por instructores. Algunos centros ofrecen a los miembros clases adicionales. Las clases varían según la ubicación.	

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Programa de acondicionamiento físico - continuación SilverSneakers es una marca comercial registrada de Tivity Health, Inc. © 2027 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados. * Los servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.	
Programas educativos sobre salud y bienestar	
Educación sobre la salud - Proporciona educación para mejorar los resultados de los miembros con diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva (CHF), enfermedad arterial coronaria (CAD), asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD), así como depresión e hipertensión como afecciones concomitantes. Ofrecido a grupos específicos de afiliados según condiciones de enfermedades específicas. Incluye interacción con un educador de salud certificado u otro profesional de la salud calificado. Se proporciona instrucción individual y/o asesoramiento por teléfono. **Manejo mejorado de enfermedades** - Proporciona educación, apoyo de salud y servicios de manejo de enfermedades para mejorar los resultados de los miembros con peor estado de salud que tienen diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva (CHF), enfermedad arterial coronaria (CAD) o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD), así como depresión e hipertensión como afecciones concomitantes. Los afiliados del grupo específico son asignados a administradores de casos calificados con conocimientos especializados sobre la(s) enfermedad(es), quienes se comunican con el afiliado para proporcionar servicios adicionales de administración de casos y monitoreo. Las actividades educativas son proporcionadas por profesionales certificados o con licencia que se enfocan en la enfermedad/afección específica. Se realiza una supervisión de rutina de medidas, signos y síntomas	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Programas educativos sobre salud y bienestar - continuación aplicables a la(s) enfermedad(es)/afección(es) específica(s) del afiliado.	
Servicios auditivos	
Las evaluaciones auditivas y relacionadas con el equilibrio con fines de diagnóstico que realiza su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para pacientes externos cuando usted las recibe de parte de un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
Exámenes auditivos adicionales de rutina Se limita a 1 consulta(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago
Evaluaciones para la adaptación de audífonos Se limita a 1 consulta(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago
Audífonos Hasta $1,000 asignación máxima de beneficios del plan para ambos oídos combinados **cada año** audífonos recetados.	
• **Todos los tipos** Se limita a 2 audífono(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Prueba de detección de VIH	
Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que están en mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente: • Una prueba de detección cada 12 meses Si usted está embarazada, cubrimos: • Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.
Agencia de atención médica a domicilio	
Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios de atención médica a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le brinde estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a: • Servicios de enfermería especializada o los servicios de auxiliar de atención de la salud a domicilio en forma intermitente o de medio tiempo (para que se cubran a través del beneficio de atención médica a domicilio, los servicios de enfermería especializada y los servicios de auxiliar de atención de la salud a domicilio combinados deben totalizar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipos y suministros médicos	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. *Se requiere una autorización previa.*
Tratamiento de infusión en el hogar	
El tratamiento de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos	**$0** de copago por servicios de tratamiento de infusión en el hogar cubiertos por Medicare

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Tratamiento de infusión en el hogar - continuación	
biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar una infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivíricos, inmunoglobulinas), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, brindados de conformidad con nuestro plan de atención • La capacitación y la educación del paciente que no estén cubiertas, de otra manera, por el beneficio de equipo médico duradero • Supervisión remota • Servicios de supervisión para el suministro del tratamiento de infusión en el hogar y los medicamentos de infusión en el hogar brindados por un proveedor calificado para el tratamiento de infusión en el hogar	por cada servicio cubierto por Medicare. El equipo y los suministros para la infusión en el hogar están cubiertos por su beneficio de equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME). Consulte la fila de DME para obtener información sobre los costos compartidos. Los medicamentos de infusión en el hogar están cubiertos por su beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Consulte la fila de Medicamentos de la Parte B de Medicare para obtener información sobre el costo compartido. *Se requiere una autorización previa para algunos servicios.*
Atención en un hospicio	
Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le han dado un diagnóstico de enfermedad terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos si su enfermedad sigue el curso normal. Es posible que reciba atención a través de cualquier programa de hospicio certificado por Medicare. Nuestro plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicios certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluidos aquellos programas que poseemos, controlamos o en los que tenemos interés financiero. Su médico del hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor	Cuando se inscribe en un programa de hospicios certificado por Medicare, sus servicios de hospicio y sus servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal los paga Original Medicare, no EmblemHealth VIP Value (HMO). **$0** de copago por los servicios de consulta de hospicio cubiertos por nuestro plan, disponibles por única vez.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención en un hospicio - continuación • Atención de alivio a corto plazo • Atención a domicilio Cuando es admitido en un hospicio, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si elige permanecer en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan. **Para los servicios de hospicio y para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal:** Original Medicare (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor del hospicio por sus servicios en un hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Mientras esté en el programa de hospicios, su proveedor del hospicio facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare cubra. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare. **Para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no se relacionan con su diagnóstico de enfermedad terminal:** Si usted necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, su costo por estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si hay algún requisito para obtener una autorización previa). • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener un servicio, usted solo paga el monto de costo compartido de nuestro plan por los servicios dentro de la red. • Si obtiene sus servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga el costo compartido conforme a Original Medicare **Para los servicios cubiertos por EmblemHealth VIP Value (HMO), pero que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare:** EmblemHealth VIP Value (HMO) continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o la Parte B, independientemente de que	

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención en un hospicio - continuación	
estén relacionados o no con su diagnóstico de enfermedad terminal. **Para medicamentos que podrían estar cubiertos por el beneficio de la Parte D de nuestro plan:** Si estos medicamentos no están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, usted paga el costo compartido de Original Medicare. Los medicamentos nunca están cubiertos por el hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 9.4. **Nota:** Si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), comuníquese con nosotros para coordinar los servicios. Nuestro plan cubre servicios de consulta de hospicio (solo una vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.	
Inmunizaciones Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare incluyen: • Vacunas contra la neumonía • Vacunas (o inmunizaciones) contra la gripe/influenza, una vez en cada temporada de gripe/influenza en el otoño y el invierno, y vacunas (o inmunizaciones) contra la gripe/influenza adicionales si son médicamente necesarias • Vacunas contra la hepatitis B si nunca ha recibido la serie completa, no conoce su historial de vacunación o padece alguna otra afección que le exponga a un riesgo alto o intermedio de contraer la hepatitis B • Vacunas contra COVID-19 • Otras vacunas si su salud está en riesgo y si estas cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra neumonía, gripe/influenza, hepatitis B ni COVID-19.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Inmunizaciones - continuación También cubrimos la mayoría de las otras vacunas para adultos en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte D. Consulte el Capítulo 6, Sección 7 para obtener más información.	
Atención hospitalaria para pacientes internados Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario) • Comidas, incluidas dietas especiales • Servicios de enfermería permanentes • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios) • Medicamentos • Análisis de laboratorio • Radiografías y otros servicios de radiología • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios • Uso de aparatos, como sillas de ruedas • Costos de la sala de operaciones y de recuperación • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • Servicios por abuso de sustancias para pacientes internados • En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y	**$408** de copago cada día por los días 1 al 6 y **$0** de copago por cada día adicional de atención hospitalaria cubierta por Medicare. No se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. (Ver definición de períodos de beneficios en el capítulo titulado Definiciones de palabras importantes). Para atención hospitalaria para pacientes internados, se aplica el costo compartido que se describió anteriormente cada vez que lo ingresan al hospital. El traslado a un establecimiento de otro tipo (como Hospital de rehabilitación para pacientes internados u hospital para tratamiento a largo plazo) se considera una nueva admisión. En el caso de cada hospitalización, tendrá cobertura una cantidad ilimitada de días, siempre y cuando la hospitalización esté cubierta de acuerdo con las reglas del plan.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención hospitalaria para pacientes internados - continuación	
riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes podrían ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante de la red se encuentran fuera del patrón de atención de la comunidad, puede elegir un lugar cerca siempre y cuando los proveedores locales de trasplante estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si EmblemHealth VIP Value (HMO) brinda servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige llevar a cabo el trasplante en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante. • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre entera y de glóbulos rojos concentrados comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los otros componentes de la sangre también están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada. • Servicios médicos **Nota:** Para ser paciente internado, su proveedor debe hacer una orden por escrito para que lo ingresen de manera formal como paciente internado en el hospital. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente internado o un paciente externo, consulte con el personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos de *Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)* disponible en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	Usted paga estos montos hasta que alcance el monto máximo que paga de su bolsillo. *Se requiere una autorización previa.* Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la afección que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red. El costo compartido por observación para pacientes externos está explicado en Observación hospitalaria para pacientes externos.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico	
Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención de salud mental que requieren hospitalización Hay un límite de por vida de 190 días para servicios de hospitalización para pacientes internados en un hospital psiquiátrico. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental prestados en la unidad psiquiátrica de un hospital general.	**$2,091** de copago por cada hospitalización cubierta por Medicare. No se cubren días adicionales. Los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare se utilizan para determinar la cantidad total de días cubiertos de atención de salud mental para pacientes internados que se tienen en cuenta para el límite de 190 días de por vida. (Ver definición de períodos de beneficios en el capítulo titulado Definiciones de palabras importantes). Sin embargo, los costos compartidos descritos anteriormente se aplican cada vez que sea ingresado en el hospital, incluso si es ingresado varias veces durante un período de beneficios. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa mediante Emblem Behavioral Health Services (Servicios de salud conductual de Emblem)* (1-888-447-2526 TTY: 711)

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante una hospitalización no cubierta	
Si ha agotado sus beneficios para paciente internado o si la hospitalización no es razonable ni necesaria, no cubriremos su hospitalización. En algunos casos, cubriremos ciertos servicios que reciba mientras está en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	Cuando su estadía ya no está cubierta, estos servicios se cubrirán según se describe en las siguientes secciones:
• Servicios médicos	Consulte Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico.
• Pruebas de diagnóstico (como los análisis de laboratorio)	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Vendajes quirúrgicos	Consulte a continuación Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Hospitalización: Servicios cubiertos que recibe en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante una hospitalización no cubierta - continuación	
• Dispositivos protésicos y ortésicos (salvo los dentales) que sustituyen una parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluso tejido contiguo), o bien una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo que no funciona bien o que permanentemente no funciona, incluso la sustitución o reparación de dichos dispositivos	Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados.
• Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente	Consulte Dispositivos protésicos y suministros relacionados.
• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla	Consulte a continuación Servicios de rehabilitación para pacientes externos.
Beneficio de comidas	
Las comidas cubiertas están disponibles después de una hospitalización elegible de al menos 2 días en un hospital de cuidados agudos, un hospital psiquiátrico o un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). El beneficio incluye hasta 14 comidas por estadía que reúna los requisitos, distribuidas en 2 comidas por día durante un máximo de 7 días. Las comidas deben proporcionarse en un plazo de 30 días después de que le den el alta de un centro elegible. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago* *Se requiere una autorización previa.*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Terapia médica nutricional Este beneficio es para personas que padecen diabetes, enfermedades renales (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón con una orden de su médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional a través de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage u Original Medicare) y luego, 2 horas cada año. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambia, usted podría obtener más horas de tratamiento con la orden de un médico. El médico debe recetarle estos servicios y renovar la orden cada año si usted necesita tratamiento en el siguiente año calendario.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de Terapia médica nutricional.
Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) **Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) están cubiertos para las personas elegibles a través de todos los planes de salud de Medicare.** El MDPP es una intervención estructurada de cambio de conducta de salud que brinda capacitación práctica sobre cambio en la dieta a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.
Medicamentos de la Parte B de Medicare **La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos**	**Medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare** El menor de **$35** o 10% por un suministro para 1 mes de insulina (en el hogar). El menor

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación	
medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando recibe los servicios de médicos, en un hospital para pacientes externos o en un centro quirúrgico ambulatorio • Insulina provista a través de un equipo médico duradero (por ejemplo, una bomba de insulina médicamente necesaria) • Otros medicamentos que se administran con equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por nuestro plan • El medicamento para la enfermedad de Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab) se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite estudios de exploración y pruebas adicionales antes y/o durante el tratamiento que podrían agregarse a sus costos totales. Consulte con su médico qué estudios de exploración y pruebas puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia • Medicamentos inmunosupresores/para trasplantes: Medicare cubre el tratamiento farmacológico para trasplantes si Medicare pagó por su trasplante de órgano. Usted debe tener la Parte A en el momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B en el momento en que recibe los medicamentos inmunosupresores. La cobertura para medicamentos de la Parte D de Medicare cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre • Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el médico confirma que se relacionó con la osteoporosis	de **$35** o 20% por un suministro de 1 mes de insulina (suministrado en una farmacia minorista, una farmacia de pedido por correo, un consultorio médico y un centro para pacientes externos). Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. **Otros medicamentos de la Parte B de Medicare** 0-10% de coseguro por los medicamentos de la Parte B de Medicare cubiertos en el hogar. 0% - 20% de coseguro por los medicamentos de la Parte B de Medicare cubiertos dispensados en una farmacia minorista, farmacia de pedido por correo, consultorio médico y centro ambulatorio. Usted paga estos montos hasta que alcance el monto máximo que paga de su bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación	
posmenopáusica y no puede administrarse usted mismo el medicamento	
• Algunos antígenos: Medicare cubre antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada • Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales para el cáncer que toma por la boca si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo principio activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. A medida que estén disponibles nuevos medicamentos orales para el cáncer, la Parte B podría cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí los cubre. • Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted use como parte de un tratamiento de quimioterapia contra el cáncer si se administran antes, durante o en un plazo de 48 horas posteriores de la quimioterapia, o si se usan como reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas • Determinados medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD) cubiertos por la Parte B de Medicare • Medicamentos calcimiméticos y medicamentos quelantes de fosfato según el sistema de pago de la ESRD, incluidos los medicamentos intravenosos Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar® • Determinados medicamentos para la autodiálisis en su hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario y anestésicos tópicos	**Medicamentos de la Parte B de Medicare para quimioterapia/radiación** 0-10% de coseguro por medicamentos de la Parte B cubiertos por Medicare en el hogar. 0% - 20% de coseguro por medicamentos de la Parte B cubiertos por Medicare dispensados en una farmacia minorista, farmacia de pedido por correo, consultorio médico y centro para pacientes externos. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.* El plan ofrece tratamiento escalonado para la Parte B a la Parte B.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Medicamentos de la Parte B de Medicare - continuación • Fármacos estimuladores de la eritrocitopoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina mediante inyección si usted tiene enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD) o si necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones. (por ejemplo, Procrit® y Retacrit®) • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de deficiencias inmunitarias primarias • Nutrición parenteral y enteral (intravenosa y para sondas) Este enlace le dirigirá hacia una lista de medicamentos de la Parte B que podrían estar sujetos a tratamiento escalonado: https://www.emblemhealth.com/resources/pharmacy/medicare-drugs-covered También cubrimos algunas vacunas a través de nuestra Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos en virtud de nuestro beneficio de cobertura para medicamentos de la Parte D. El Capítulo 5 explica nuestro beneficio para medicamentos de la Parte D, incluidas las normas que se deben seguir para que se cubran los medicamentos. Lo que le corresponde pagar por los medicamentos de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.	
Línea de ayuda de enfermería **Tecnologías de acceso remoto** *Línea de ayuda de enfermería - servicio disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los miembros pueden hablar confidencial e individualmente con un enfermero matriculado en cualquier momento. Los enfermeros están capacitados en triaje telefónico y brindarán apoyo clínico para problemas y preguntas de salud cotidianos. El número es 1-877-444-7988 TTY: 711. **Teladoc® - Use su teléfono, computadora o dispositivo móvil para recibir atención de un médico por afecciones que no son urgentes, como la gripe, bronquitis, alergias, artritis y otras. Este	**$0** de copago por la Línea de ayuda de enfermería cubierta.* **$0** de copago por cada servicio de Teladoc cubierto.**

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Línea de ayuda de enfermería - continuación servicio está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Recibirá información adicional e instrucciones de registro de Teladoc®. También puede obtener información llamando al 1-800-835-2362 (1-800-TELADOC) (TTY: 1-855-636-1578) o visitando www.teladoc.com/emblemhealth. *Los servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	
Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si usted lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan integral de prevención. Para obtener más información, consulte con su especialista o médico de atención primaria.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad.
Servicios del Programa de tratamiento para opioides Los miembros de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir la cobertura de servicios para tratar los OUD a través de un Programa de tratamiento para opioides (Opioid Treatment Program, OTP), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos agonistas y antagonistas de opioides que han sido aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) para el tratamiento asistido por medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT) • Suministro y administración de medicamentos de MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre consumo de sustancias	**$45** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios del Programa de tratamiento para opioides - continuación • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas	
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	
• Radiografías	**$25** de copago por las radiografías cubiertas por Medicare realizadas en un consultorio médico o en un centro independiente o 20% de coseguro por las radiografías cubiertas por Medicare realizadas en un hospital para pacientes externos. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
• Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros	20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
• Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones	20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos - continuación	
	Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
• Análisis de laboratorio	**$0** de copago por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare realizados en un consultorio médico o en un centro independiente. **$15** de copago por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare realizados en un hospital para pacientes externos. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere autorización previa únicamente para las pruebas genéticas.*
• Sangre: se incluyen el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesita.	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Pruebas de diagnóstico que no son de laboratorio como tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT), imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI) y tomografías por emisión de positrones (Positron Emission Tomography, PET) cuando su médico u otro proveedor de atención médica las ordena para tratar un problema médico.	**$0** de copago por mamografías de diagnóstico. **$300** copago por servicios radiológicos de diagnóstico. Usted paga estos montos hasta que alcance el monto máximo que paga de su bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes externos - Servicios de diagnóstico que no son radiológicos	**$0** de copago por cada prueba de diagnóstico cubierta por Medicare realizada en un

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos - continuación	
	consultorio médico o en un centro independiente. **$45** de copago por cada prueba de diagnóstico cubierta por Medicare realizada en un hospital para pacientes externos. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
• Otras pruebas de diagnóstico para pacientes externos - Servicios radiológicos de diagnóstico, sin incluir radiografías	**$0** de copago por mamografías de diagnóstico. **$300** de copago por todos los demás servicios. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
Observación hospitalaria para pacientes externos	
Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta. Para que los servicios de observación hospitalaria para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación tienen cobertura solo cuando son proporcionados a partir de la orden de un médico o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos sobre personal del hospital para ingresar pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos. **Nota:** A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden para admitirlo como paciente interno en el hospital, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido	**$450** de copago por estadía por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Observación hospitalaria para pacientes externos - continuación por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos de Medicare *Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)*. Esta hoja de datos se encuentra disponible en internet en Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede obtenerla llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	
Servicios hospitalarios para pacientes externos Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes externos de un hospital para el diagnóstico y el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	**$450** de copago por estadía por los servicios hospitalarios para pacientes externos cubiertos por Medicare. **$0** de copago por colonoscopia de diagnóstico. *Se requiere una autorización previa.*
• Servicios en un departamento de emergencias	Consulte Atención de emergencia.
• Servicios prestados en una clínica para pacientes externos	Consulte Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico.
• Observación o cirugía para pacientes externos	Consulte Observación hospitalaria para pacientes externos y cirugía para pacientes externos, incluidos los servicios brindados en

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes externos - continuación	
	centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios.
• Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento para pacientes internados podría ser requerido sin esta atención	Consulte Atención de salud mental para pacientes externos.
• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Suministros médicos como entablillados y yesos	Consulte Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos.
• Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar	Consulte Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare.
Para que las pruebas genéticas estén cubiertas, usted necesita:	
Pruebas genéticas que **no están cubiertas** incluyen:	
• Servicios y paneles de pruebas genéticas moleculares y/o hibridación fluorescente in situ (Fluorescein In-Situ Hybridization, FISH) que no estén respaldados por organizaciones médicas profesionales basadas en	

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes externos - continuación	
evidencia ni respaldados en la literatura científica revisada por pares. • Pruebas genéticas moleculares que son únicamente para el beneficio de otro miembro de la familia. • Servicios y paneles de pruebas genéticas moleculares no cubiertos por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). **Nota:** A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de ingresarlo a usted como paciente internado en el hospital, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.	
Atención de salud mental para pacientes externos	
Los servicios cubiertos incluyen: Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico (Clinical Social Worker, CSW), especialista en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialist, CNS), consejero profesional autorizado (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT), enfermero con práctica médica (Nurse Practitioner, NP), asistente médico (Physician Assistant, PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado por Medicare, según lo permitido por las leyes estatales aplicables.	
• Servicios prestados por un psiquiatra	**$45** de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención de salud mental para pacientes externos - continuación	
• Servicios prestados por otros proveedores de atención de salud mental	**$45** de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare.
Tiene la opción de recibir ciertos servicios mediante una consulta en persona o por telesalud con un proveedor de la red que ofrezca el servicio por telesalud.	**$45** de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Servicios de rehabilitación para pacientes externos	
Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes externos son brindados en varios entornos para pacientes externos, como departamentos de pacientes externos de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORF).	
• Servicios prestados por un fisioterapeuta o un terapeuta del habla y del lenguaje	**$45** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
• Servicios prestados por un terapeuta ocupacional	**$35** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios por trastorno por consumo de sustancias para pacientes externos Servicios para el trastorno por consumo de sustancias prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero practicante, asistente médico u otro profesional de la salud calificado por Medicare, según lo permita la legislación aplicable. **Tiene la opción de recibir ciertos servicios mediante una consulta en persona o por telesalud con un proveedor de la red que ofrezca el servicio por telesalud.**	**$45** de copago por cada sesión individual cubierta por Medicare. **$45** de copago por cada sesión grupal cubierta por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios **Nota:** Si va a ser sometido a una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con su proveedor si será considerado un paciente internado o externo. A menos que el proveedor escriba una orden para admitirlo como paciente interno en el hospital, usted es un paciente externo y paga los montos de costo compartido por la cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo.	
• Servicios prestados en un hospital para pacientes externos	**$450** de copago por cada consulta en un centro hospitalario para pacientes externos cubierta por Medicare. **$0** por una colonoscopia de diagnóstico. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios - continuación	
• Servicios prestados en un centro quirúrgico ambulatorio	**$250** de copago por cada consulta en un centro quirúrgico ambulatorio cubierta por Medicare. **$0** por una colonoscopia de diagnóstico. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos	
La *hospitalización parcial* es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro de salud mental comunitario, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico, del terapeuta, del terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT) o en un consultorio de asesores profesionales con licencia y es una alternativa a la hospitalización.	**$115** de copago por día por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa mediante Emblem Behavioral Health Services (Servicios de salud conductual de Emblem)* (1-888-447-2526 TTY: 711)

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes externos - continuación El *servicio intensivo para pacientes externos* es un programa estructurado de tratamiento de terapia activa de salud conductual (mental) proporcionado en un departamento de pacientes externos de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un Centro de salud calificado a nivel federal o una clínica de salud rural, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta familiar y matrimonial con licencia (Licensed Marriage and Family Therapist, LMFT) o en el consultorio de un consejero profesional autorizado (Licensed Professional Counselor, LPC), pero menos intenso que la hospitalización parcial.	**$115** de copago por día por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa mediante Emblem Behavioral Health Services (Servicios de salud conductual de Emblem) (1-888-447-2526 TTY: 711)*
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de atención médica o quirúrgicos médicamente necesarios prestados en un centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento de pacientes externos de un hospital o cualquier otro establecimiento	Consulte “Cirugía para pacientes externos” en esta tabla para conocer los montos de costo compartido aplicables a las consultas en un centro quirúrgico ambulatorio o en un entorno hospitalario para pacientes externos.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación	
• Consultas, diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista	**$50** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
• Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su especialista, si su médico así lo solicita para determinar si usted necesita tratamiento médico	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga

Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación
 	
• Ciertos servicios de telesalud, entre ellos: Consultas con el médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) y consultas con el especialista.
  ○ Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una consulta en persona o a través de telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios a través de telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud.
  ○ Su proveedor debe utilizar un sistema interactivo de telecomunicaciones de audio y video que le permita una comunicación en tiempo real entre usted y su proveedor.
 	
• Algunos servicios de telesalud, entre los que se incluyen consultas, diagnósticos y tratamientos por parte de un médico o profesional para los pacientes en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare
	$0 de copago por cada servicio cubierto por Medicare correspondiente a una consulta con un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP).
	
	$50 de copago por servicios proporcionados por especialistas participantes.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación	
• Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con enfermedad renal terminal, para los miembros que se realizan diálisis en el hogar, en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).
• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación	
• Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por consumo de sustancias o un trastorno de salud mental que ocurre en simultáneo, independientemente de su ubicación	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).
• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación	
• Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud Calificados Federalmente	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en "Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico").
• Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) con su médico durante 5-10 minutos **si**: ○ No es un paciente nuevo **y** ○ El control no está relacionado con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días **y** ○ El control no lleva a una consulta en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en "Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico").

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación	
• Evaluación de videos y/o imágenes que usted envía a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico en un plazo de 24 horas **si**: ○ No es un paciente nuevo **y** ○ La evaluación no está relacionada con una consulta en el consultorio en los últimos 7 días **y** ○ La evaluación no deriva en una consulta en el consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).
• Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, internet o registro de salud electrónico	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de médicos o profesionales, incluidas visitas al consultorio del médico - continuación • Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía	Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de especialistas (según se describe más arriba en “Servicios de médicos/profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico”).
Servicios de podiatría Los servicios cubiertos incluyen: • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos) • Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores	**$45** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH Si usted no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de atención médica determina que usted corre un riesgo elevado de contraer VIH, cubrimos los medicamentos de profilaxis previa a la exposición (PrEP) y los servicios relacionados. Si usted califica, los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos de PrEP orales o inyectables aprobados por la FDA, incluida la cuota por la administración (inyección) del medicamento, si corresponde	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH - continuación • Hasta 8 sesiones individuales de asesoramiento (incluidas evaluación de riesgo de contraer VIH, reducción del riesgo de contraer VIH y cumplimiento farmacológico) cada 12 meses • Hasta 8 pruebas de detección de VIH cada 12 meses Una prueba de detección del virus de la hepatitis B por una única vez	
Pruebas de detección de cáncer de próstata Para los hombres de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente una vez cada 12 meses: • Tacto rectal • Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA)	No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual.
Dispositivos protésicos, ortésicos y suministros relacionados Dispositivos (salvo los dentales) que reemplazan a toda o una parte de una función o parte del cuerpo. Estos incluyen, pero no se limitan a pruebas, adaptación o capacitación para el uso de dispositivos protésicos y ortésicos, así como: bolsas de colostomía y artículos directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, férulas, zapatos protésicos, extremidades artificiales, y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico para después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos, así como la reparación y/o sustitución de estos dispositivos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una	20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa para algunos suministros/dispositivos*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Dispositivos protésicos, ortésicos y suministros relacionados - continuación cirugía de cataratas, para obtener más detalles, consulte *Atención de la vista* más adelante en esta tabla.	
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para los miembros que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) de moderada a muy grave y que tienen una orden para recibir servicios de rehabilitación pulmonar del médico que trata su enfermedad respiratoria crónica.	**$25** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol Cubrimos una prueba de detección del abuso de alcohol para adultos que tienen Medicare (incluidas las mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes de este. Si el resultado de la prueba de detección del abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta 4 sesiones breves de asesoramiento personales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o profesional de la salud calificado en un establecimiento de atención primaria.	No se requiere coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare para la detección y el asesoramiento para reducir el abuso de alcohol.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)	
Para las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) cada 12 meses. **Los miembros elegibles son** personas de entre 50 y 77 años que no presentan signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tienen antecedentes como fumadores de tabaco de, al menos, 20 paquetes/años y ser fumadores actualmente o haber dejado de fumar en los últimos 15 años y recibir una orden de parte de un médico o un profesional no médico calificado para realizarse una LDCT durante una consulta para el asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de la toma de decisiones compartidas que cumpla con los criterios de Medicare para dichas consultas, y sea proporcionada por un médico o un profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada. *Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT después de la prueba de detección inicial con una LDCT:* los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada. Si un médico o profesional no médico calificado elige realizar una consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LDCT.
Prueba de detección de infección por el virus de la hepatitis C	
Cubrimos una prueba de detección para hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica calificado ordena una, y si usted cumple con una de las siguientes condiciones: • Usted está en riesgo elevado porque usa o ha usado medicamentos inyectables ilícitos.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección del virus de la hepatitis C cubiertas por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Prueba de detección de infección por el virus de la hepatitis C - continuación • Usted tuvo una transfusión de sangre antes de 1992. • Usted nació entre 1945 y 1965. Si usted nació entre 1945 y 1965 y no se le considera que está en riesgo elevado, lo cubrimos una vez por una prueba de detección. Si usted está en alto riesgo (por ejemplo, ha seguido usando drogas ilegales inyectables desde su más reciente prueba de detección para hepatitis C con resultados negativos), cubrimos pruebas de detección anuales.	
Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (Sexually Transmitted Infections, STI) y asesoramiento para prevenirlas Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (Sexually Transmitted Infection, STI), como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por STI cuando las solicita un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo. También cubrimos hasta 2 sesiones individuales de 20 a 30 minutos, de alta intensidad de asesoramiento conductual personales cada año, para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por STI. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como el consultorio de un médico.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de pruebas de detección de STI y asesoramiento para prevenirlas cubierto por Medicare.
Servicios para tratar enfermedades renales Servicios de diálisis y para enfermedad renal incluyen:	

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios para tratar enfermedades renales - continuación	
• Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. En el caso de los miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, cuando son remitidos por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal en la vida	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor para este servicio no está disponible temporalmente o está fuera del alcance)	20% de coseguro por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo.
• Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se lo ingresa al hospital como paciente internado para recibir atención especial)	Consulte Atención hospitalaria para pacientes internados.
• Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar)	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar	Consulte Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados.
• Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados en diálisis para verificar cómo va con la autodiálisis en su hogar, para ayudar en casos de emergencia y para revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua)	Consulte Agencia de atención médica a domicilio.
Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura para	

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios para tratar enfermedades renales - continuación medicamentos de la Parte B, consulte **Medicamentos de la Parte B** de Medicare en esta tabla.	
Atención en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF)	
(Para obtener una definición de centro de atención de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12. Algunas veces, los centros de atención de enfermería especializada se denominan SNF.) No se requiere una hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o una habitación privada, si es médicamente necesario) • Comidas, incluidas las dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla • Medicamentos administrados como parte de nuestro plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre) • Sangre: se incluyen el almacenamiento y la administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesita. • Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente proveen los centros de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) • Análisis de laboratorio que habitualmente se realizan en los SNF • Radiografías y otros servicios de radiología que habitualmente prestan los SNF • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, habitualmente provistos por los SNF	**$0** de copago cada día por los días 1 al 20 y **$221** de copago cada día por los días 21 al 100 por atención en un centro de atención de enfermería especializada cubierta por Medicare. Cada período de beneficios, usted tiene hasta 100 días de cobertura de servicios para pacientes internados en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF), de acuerdo con las pautas de Medicare. El período de beneficio comienza el primer día como paciente con cobertura de Medicare internado en un hospital o en un centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). El período de beneficios termina cuando no ha estado internado en un hospital o centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) durante 60 días consecutivos. Si va al hospital (o SNF) después de que haya finalizado

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) - continuación	
• Servicios de médicos o profesionales Por lo general, su atención en los SNF la obtendrá en centros de la red. En determinadas condiciones que figuran más abajo, usted podría pagar el costo compartido dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan. • Un centro de cuidados o una comunidad de atención continua para jubilados donde usted vivía justo antes de ir al hospital (siempre que brinde los servicios de un centro de atención de enfermería especializada) • Un SNF donde su cónyuge o pareja doméstica esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital	un período de beneficios, se inicia un nuevo período de beneficios. No hay límite en cuanto a la cantidad de períodos de beneficios que puede tener. Los costos compartidos se aplican a partir del primer día de admisión y no incluyen el día del alta. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)	
Se cubre el asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco para pacientes externos y hospitalizados que cumplan con estos criterios: • Consumo de tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco • Son competentes y están alertas durante el asesoramiento • Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare proporciona asesoramiento. Cubrimos 2 intentos para dejar de fumar por año (cada intento podría incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, mediante las cuales el paciente recibiría hasta 8 sesiones por año).	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) El tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierto para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (Peripheral Artery Disease, PAD) sintomática. Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe cumplir con lo siguiente: • Consistir en sesiones que duren entre 30 y 60 minutos y que consten de un programa de kinesioterapia para PAD en pacientes con claudicación • Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio de un médico • Proporcionarse por el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios excedan a los daños, y que esté capacitado en kinesioterapia para la PAD • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico (Physician Assistant, PA) o enfermero con práctica médica (Nurse Practitioner, NP)/especialista en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialist, CNS), que debe estar capacitado en técnicas de reanimación cardiopulmonar básicas y avanzadas El SET podría estar cubierto más allá de las 36 sesiones durante 12 semanas por 36 sesiones adicionales durante un período prolongado si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.	**$20** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. *Se requiere una autorización previa.*
Servicios de urgencia Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata, y que no es una emergencia, es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o no es razonable dado el momento, el lugar y las circunstancias obtener este servicio a través de proveedores de la red. Nuestro plan debe cubrir los servicios de urgencia y solo le	**$40** de copago por cada servicio cubierto por Medicare. Usted paga estos montos hasta que alcance el máximo de gastos de bolsillo. Para atención de urgencia en los Estados Unidos: El copago

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Servicios de urgencia - continuación	
cobrará el costo compartido dentro de la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las visitas de rutina a proveedores (como los chequeos anuales) que sean médicamente necesarias no se consideran de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.	se aplica si lo ingresan en un hospital.
Cobertura de atención de urgencia en todo el mundo Cobertura en todo el mundo para 'servicios de urgencia' cuando se necesitan servicios médicos de inmediato debido a una enfermedad, lesión o afección que no esperaba ni anticipaba, y no puede esperar hasta que regrese al área de servicio de nuestro plan para obtener los servicios. $25,000 de límite anual combinado con Atención de emergencia en todo el mundo y Ambulancia terrestre en todo el mundo. Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago* Para atención de urgencia en los Estados Unidos: El copago se aplica si lo ingresan en un hospital.
Atención de la vista Los servicios cubiertos incluyen:	
• Servicios de médicos para pacientes externos para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción ocular) para anteojos/lentes de contacto	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Para las personas que corren un riesgo alto de padecer glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas que corren un riesgo alto de padecer glaucoma incluyen a las personas con	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención de la vista - continuación	
antecedentes familiares de glaucoma, las personas que padecen diabetes, los afroestadounidenses de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más	
• Para personas que padecen diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética por año	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular. Si se somete a 2 cirugías de cataratas distintas, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y adquirir 2 anteojos después de la segunda cirugía	**$0** de copago por cada servicio cubierto por Medicare.
Examen de la vista de rutina Se limita a 1 consulta(s) cada año Comuníquese con nuestro plan para obtener más detalles.	**$0** de copago*
Anteojos o lentes de contacto adicionales de rutina Hasta $150 de crédito combinado cada año por todos los anteojos o lentes de contacto adicionales.	
• **Lentes de contacto** Sin límite de lentes de contacto cada año hasta el máximo anual.	**$0** de copago*
• **Marcos para anteojos** Sin límite de marcos para anteojos cada año hasta el máximo anual.	**$0** de copago*
• **Lentes para anteojos** Sin límite de lentes para anteojos cada año hasta el máximo anual.	**$0** de copago*

Servicios cubiertos	Lo que usted paga
Atención de la vista - continuación • **Anteojos (lentes y marcos)** Sin límite de anteojos (lentes y marcos) cada año hasta el máximo anual. Los exámenes oculares de rutina y los artículos de corrección visual de rutina deben ser proporcionados por proveedores participantes de EyeMed. Para obtener una lista completa de optometristas, ópticos y proveedores de anteojos que participan en su plan, llame a EyeMed al 1-844-790-3878; TTY 711 o visite el sitio web del plan en emblemhealth.com/medicare.	**$0** de copago*
Consulta preventiva Bienvenido a Medicare Nuestro plan cubre la consulta preventiva única de *Bienvenido a Medicare*. La consulta incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas determinadas pruebas de detección y vacunas (o inmunizaciones)) y remisiones a otros tipos de atención en caso de que fuera necesario. **Importante:** Cubrimos la consulta preventiva *Bienvenido a Medicare* solo dentro de los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, infórmele al personal del consultorio del médico que desea programar su consulta preventiva *Bienvenido a Medicare*.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva de *Bienvenido a Medicare*.

* Los servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.

SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones)

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

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

Si usted recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos por su cuenta, excepto de acuerdo con las condiciones específicas que se mencionan a continuación. Incluso si recibe los servicios excluidos en una sala de emergencia, los servicios excluidos siguen sin estar cubiertos y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si el servicio se apela y se considera, mediante una apelación, como un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado sobre no prestar cobertura para un servicio médico, consulte el Capítulo 9, Sección 5.3).

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Cirugía o procedimientos cosméticos	Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado. Se cubren todas las etapas de reconstrucción de mama después de una mastectomía, así como también la de la mama no afectada para producir una apariencia simétrica.
Cuidado asistencial El cuidado asistencial es aquel cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado; como, por ejemplo, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse.	No cubiertos en ninguna situación.
Procedimientos, equipos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales Los artículos y los procedimientos experimentales son aquellos artículos y procedimientos que, según lo determinado por Original Medicare, no	Original Medicare puede cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan (Consulte el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica).

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
son generalmente aceptados por la comunidad médica.	
Cargos cobrados por la atención brindada por sus familiares inmediatos o los miembros de su hogar	No cubiertos en ninguna situación.
Servicios de atención de enfermería de tiempo completo a domicilio	No cubiertos en ninguna situación.
Servicios de atención médica a domicilio	Medicare cubre los servicios de atención de enfermería especializada de medio tiempo o intermitente que sea médicamente necesaria.
Los servicios de empleada doméstica incluyen ayuda básica en el hogar, entre ellas las tareas domésticas sencillas o la preparación de comidas ligeras.	No cubiertos en ninguna situación.
Servicios de un naturoterapeuta (emplean tratamientos naturales o alternativos)	No cubiertos en ninguna situación.
Atención dental que no sea de rutina	Se podría cubrir la atención dental requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o pacientes externos.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies	Los zapatos que sean parte de un soporte de pierna y estén incluidos en el costo del soporte. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor	No cubiertos en ninguna situación.
Habitación privada en un hospital	Solo se cubre cuando es médicamente necesaria

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados	No cubiertos en ninguna situación.
Atención quiropráctica de rutina	Se cubre la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación.
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión	Un par de anteojos con marcos estándar (o un juego de lentes de contacto) cubiertos después de una cirugía de cataratas que implanta una lente intraocular. También se ofrecen exámenes de la vista de rutina complementarios y asignación para anteojos; consulte Beneficios de la vista mencionados anteriormente.
Cuidado de rutina de los pies	Se proporciona cierta cobertura limitada según las pautas de Medicare (por ejemplo, si usted padece diabetes).
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según las normas de Original Medicare	No cubiertos en ninguna situación.

Exclusiones y limitaciones de los servicios dentales

1. Los procedimientos, técnicas y servicios experimentales o en etapa de investigación, según lo determine el Plan, no están cubiertos.
2. Los procedimientos para alterar la dimensión vertical (altura de la mordida basada en la posición de la mandíbula en reposo) incluidos, entre otros, protectores oclusales (de mordida) y cualquier procedimiento para alterar la dimensión vertical, tales como férulas periodontales (dispositivos utilizados para ferulizar o unir múltiples dientes) y restauraciones (amalgamas/resinas, coronas, puentes, etc.), no están cubiertos.
3. Los servicios o suministros relacionados con cualquier prótesis o dispositivo duplicado o de reemplazo no están cubiertos.

4. Las restauraciones que son principalmente de naturaleza cosmética, incluidos, entre otros, las carillas laminadas, no están cubiertos.
5. La restauración de la estructura dental perdida debido a atrición o abrasión no está cubierta.
6. Blanqueamiento dental no está cubierto.
7. Injertos óseos no están cubiertos.
8. Las dentaduras o puentes personalizados o con aditamentos de precisión, o las técnicas especializadas, incluido el uso de puentes fijos, cuando una dentadura postiza parcial removible convencional diseñada con ganchos restauraría el arco, no están cubiertos.
9. La anestesia que no sea sedación profunda o sedación moderada intravenosa no están cubiertos. La inhalación de óxido nitroso y la sedación consciente no intravenosa (incluidos, entre otros, a, la sedación oral e intramuscular) no están cubiertos.
10. Los cargos duplicados no están cubiertos.
11. Los servicios recibidos antes de la fecha de entrada en vigencia de la cobertura no están cubiertos.
12. Los servicios recibidos después de la cancelación o terminación de la cobertura no están cubiertos.
13. Los servicios o suministros que no sean dentalmente necesarios según con las normas aceptadas de la práctica dental no están cubiertos.
14. Los servicios que están incompletos o que no se prestan al paciente no están cubiertos.
15. Servicios tales como los de traumatología que habitualmente se brindan a través de la cobertura médica-quirúrgica, o servicios necesarios como resultado de un accidente de vehículo de motor o un accidente de responsabilidad por daños a la propiedad no están cubiertos.
16. Servicios para los que existe un procedimiento menos costoso y clínicamente equivalente no están cubiertos. No obstante, los beneficios pagaderos en virtud del presente documento se realizarán únicamente por el porcentaje aplicable del tratamiento menos costoso y comúnmente realizado, siendo el Miembro Elegible el responsable del pago del saldo restante del costo del tratamiento. Esta exclusión no se aplica a coronas, dentaduras postizas y dentaduras postizas parciales fijas.
17. Más de una evaluación clínica oral cada seis (6) meses no están cubiertas.
18. Más de una profilaxis (limpieza) o procedimiento de mantenimiento periodontal cada seis (6) meses no están cubiertos. No se permite un procedimiento de mantenimiento periodontal y una profilaxis dentro del mismo período de seis meses. En ausencia de un historial de reclamaciones pagadas por terapia periodontal integral, los procedimientos de mantenimiento periodontal no están cubiertos.
19. Más de una serie completa de radiografías bucales cada treinta y seis (36) meses no están cubiertas.
20. Más de una serie de radiografías de aleta de mordida cada seis (6) meses no están cubiertas.
21. Más de un tratamiento con fluoruro cada seis (6) meses no están cubiertos.

22. Los ajustes o reparaciones de dentaduras postizas realizados dentro de los seis (6) meses posteriores a la colocación de la dentadura postiza están incluidos en el servicio.
23. Más de una reparación de dentadura postiza por arco cada doce (12) meses no están cubiertas.
24. Los servicios o suministros relacionados con el férula periodontal (la unión de múltiples dientes) no están cubiertos.
25. Los gastos para el reemplazo de una dentadura postiza actual que pueda ser reparada o ajustada no están cubiertos.
26. Los gastos adicionales por una dentadura postiza temporal o provisional, u otros servicios temporales o provisionales (tales como amalgamas/resinas, coronas, etc.), podrían considerarse incluidos en otros procedimientos cubiertos o sin cobertura.
27. Los gastos por el reemplazo de prótesis, tales como una dentadura postiza, corona, incrustación inlay/onlay o puente, dentro de los sesenta (60) meses posteriores a la fecha del beneficio original no están cubiertos.
28. Los implantes dentales, las coronas sobre implantes y todos los servicios asociados no están cubiertos. Los servicios asociados incluidos, entre otros, todos los servicios quirúrgicos previos, servicios quirúrgicos, prótesis soportadas por implantes y otros servicios de implantes.
29. La capacitación en el control de la placa o la higiene oral, o para la instrucción dietética no están cubiertos.
30. Los gastos por el llenado de formularios de reclamación no están cubiertos.
31. Los cargos por citas a las que no se asistió no están cubiertos.
32. Cargos por servicios o suministros que no sean necesarios para el tratamiento o que no sean recomendados y aprobados por el dentista tratante, no están cubiertos. El Plan determinará la necesidad médica basándose en la documentación presentada por el dentista tratante.
33. Los procedimientos quirúrgicos óseos y otros procedimientos quirúrgicos periodontales realizados más de una vez por cuadrante cada sesenta (60) meses no están cubiertos.
34. Más de un raspado y alisado radicular periodontal (limpieza de la superficie debajo de la línea de la encía) realizado más de una vez por cuadrante cada treinta y seis (36) meses no está cubierto.
35. Los servicios para cualquier afección cubierta por la ley de compensación laboral sin culpa o por cualquier otra legislación similar no están cubiertos.
36. Las reclamaciones presentadas más de 365 días después de la fecha del servicio no están cubiertas.
37. Los servicios para corregir malformaciones congénitas o del desarrollo de los dientes (dientes faltantes congénitos, dientes supernumerarios, displasia del esmalte y dental, etc.) que estén presentes antes de la fecha de entrada en vigencia de la cobertura no están cubiertos.

38. Cualquier servicio o suministro suministrado junto con, en preparación para o como resultado de un servicio no cubierto no están cubiertos.
39. Cualquier servicio para tratar el dolor miofascial o los trastornos de las articulaciones de la mandíbula (Cualquier servicio para tratar el dolor miofascial o los trastornos de las articulaciones de la mandíbula (articulaciones temporomandibulares (articulación temporomandibular; TMJ; TMD)) no están cubiertos.
40. Servicios de ortodoncia no están cubiertos.

CAPÍTULO 5:

Utilizar el plan para obtener cobertura para medicamentos con receta de la Parte D

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

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

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

- Debe pedirle a un proveedor (médico, dentista u otra persona autorizada a dar recetas) que escriba su receta, que debe ser válida de acuerdo con las leyes estatales correspondientes.
- La persona autorizada a dar recetas no debe estar en las Listas de Exclusión o Preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para obtener sus medicamentos con receta (Consulte la Sección 2 o puede obtener sus medicamentos con receta a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan.)
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan (consulte la Sección 3).
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la FDA o avalado por ciertas referencias. (Para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada, consulte la Sección 3).
- Su medicamento podría requerir la aprobación de nuestro plan con base en determinados criterios antes de que aceptemos cubrirlo. (Para obtener más información, consulte la Sección 4 de este capítulo)

SECCIÓN 2 Obtenga sus medicamentos con receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan

En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta están cubiertos *solo* si los obtiene en las farmacias de la red de nuestro plan. (Consulte la Sección 2.4 para obtener más información sobre cuándo cubriríamos los medicamentos con receta que obtiene en farmacias fuera de la red).

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

Sección 2.1 Farmacias de la red

Cómo encontrar una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, consulte su *Directorio de farmacias*, visite nuestro sitio web (emblemhealth.com/directories) y/o llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Puede ir a cualquiera de las farmacias de la red.

Si su farmacia deja de formar parte de la red

Si la farmacia que usted utiliza deja de formar parte de la red de nuestro plan, tendrá que buscar una nueva farmacia de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda a través de Servicio al cliente llamando al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o usar el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare.

Farmacias especializadas

Algunos medicamentos con receta deben obtenerse en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen lo siguiente:

- Farmacias que proveen medicamentos para tratamientos de infusión en el hogar.
- Farmacias que proveen medicamentos para las personas que residen en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC). Generalmente, un centro de LTC (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultad para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, comuníquese con Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).
- Farmacias que brinden servicios al Programa de salud para la población india estadounidense urbana o tribal, del Servicio de Salud para la Población India Estadounidense (no está disponible en Puerto Rico). Salvo en caso de emergencia, solo los indios estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias dentro de nuestra red.
- Farmacias que proveen medicamentos que están limitados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) para ciertas ubicaciones o que requieren un manejo especial, la coordinación del proveedor o la educación sobre su uso. Para ubicar una farmacia especializada, busque en su *Directorio de farmacias* emblemhealth.com/directories o llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Sección 2.2 Servicio de pedido por correo de nuestro plan

El servicio de pedido por correo de nuestro plan permite que solicite un pedido de ***al menos* un suministro del medicamento para *30* días y para *no más de 90* días**.

Puede utilizar cualquiera de nuestras farmacias de pedido por correo de la red. Sin embargo, sus costos pueden ser aún menores para sus medicamentos cubiertos si utiliza una farmacia de pedido por correo de la red que ofrece costos compartidos preferidos en lugar de una farmacia de pedido por correo de la red que ofrece costos compartidos estándar.

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo surtir sus recetas por correo, comuníquese con Servicio al cliente o visite nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare.

Por lo general, el pedido a la farmacia de pedido por correo se le entregará en no más de *14* días. Para garantizar que siempre tenga un suministro de medicamentos, puede pedirle a su médico que le extienda una receta para un mes, que pueda surtirse de inmediato en una farmacia minorista, y una segunda receta de hasta 90 días que puede enviar junto con un formulario de pedido por correo.

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

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

- Utilizó los servicios de pedido por correo con este plan en el pasado, o
- Se inscribió para la entrega automática de todas las recetas nuevas recibidas directamente de los proveedores de atención médica. Puede solicitar la entrega automática de todas las recetas nuevas en cualquier momento llamando a cualquiera de los siguientes:
  - Express Scripts Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Express Scripts) al 1-866-325-5236 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana o
  - Amazon Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Amazon) al 1-855-445-1459 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Si recibe una receta que no desea automáticamente por correo y no se comunicaron con usted para saber si la quería antes de enviarla, usted podría ser elegible para un reembolso.

Si utilizó el pedido por correo en el pasado y no desea que la farmacia surta y envíe automáticamente cada receta nueva, comuníquese con nosotros llamando a cualquiera de los siguientes:

- Express Scripts Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Express Scripts) al 1-866-325-5236 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana o
- Amazon Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Amazon) al 1-855-445-1459 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Si usted nunca ha utilizado nuestro servicio de entrega de pedidos por correo y/o si decide interrumpir el surtido automático de nuevas recetas, la farmacia se comunicará con usted cada vez que reciba una nueva receta de un proveedor de atención médica para ver si desea que le surta y envíe el medicamento inmediatamente. Es importante que responda cada vez que la farmacia lo contacte para informarles si la nueva receta se debe enviar, atrasar o detener.

Para cancelar su inscripción en los envíos automáticos de las nuevas recetas recibidas directamente del consultorio del proveedor de atención médica, comuníquese con nosotros llamándonos a cualquiera de los siguientes:

- Express Scripts Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Express Scripts) al 1-866-325-5236 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana o
- Amazon Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Amazon) al 1-855-445-1459 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Resurtidos de recetas médicas de pedido por correo. Para resurtir sus medicamentos, usted tiene la opción de inscribirse en uno de nuestros dos programas disponibles de resurtido automático: *Servicio de entrega a domicilio de Express Scripts o Servicio de entrega a domicilio de Amazon.* En estos programas, comenzamos a procesar su siguiente resurtido automáticamente cuando nuestros registros muestren que se está por quedar sin el medicamento. La farmacia se comunicará con usted antes de enviar cada resurtido para asegurarse de que necesite más medicamento. Usted puede cancelar los resurtidos programados si tiene suficiente medicamento o su medicamento ha cambiado.

Si usted elige no usar nuestro programa de resurtido automático, pero desea que la farmacia de pedido por correo le envíe su receta, comuníquese con su farmacia 25 días antes de que su receta actual se acabe. Esto asegurará que su pedido se le envíe a tiempo.

Para cancelar la participación en cualquiera de nuestros programas que prepara(n) automáticamente resurtidos de pedidos por correo, comuníquese con nosotros llamando:

- Express Scripts Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Express Scripts) al 1-866-325-5236 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana o
- Amazon Home Delivery Service (Servicio de entrega a domicilio de Amazon) al 1-855-445-1459 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Si recibe un resurtido que no desea automáticamente por correo, puede ser elegible para un reembolso.

Sección 2.3 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Cuando obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, su costo compartido puede ser menor. Nuestro plan ofrece 2 maneras de obtener un suministro a largo plazo (también denominado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la Lista de medicamentos de nuestro

plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una afección crónica o a largo plazo).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. En el *Directorio de farmacias* emblemhealth.com/directories se detallan las farmacias de nuestra red que proporcionan suministros a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para obtener más información.
2. Usted también puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Consulte la Sección 2.2 para obtener más información.

Sección 2.4 Uso de una farmacia que no está en la red de nuestro plan

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red *solo* si no puede utilizar una farmacia de la red. Contamos con farmacias de la red fuera del área de servicio, en las que puede obtener medicamentos con receta como miembro de nuestro plan. **Primero consulte con Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para ver si hay alguna farmacia de la red cerca.

Cubrimos los medicamentos con receta surtidos en una farmacia fuera de la red solo en estas circunstancias:

- Si viaja fuera del área de servicio del plan y se le terminan o pierde su(s) medicamento(s) cubierto(s) de la Parte D, y no puede acceder a una farmacia de la red (para obtener información sobre el área de servicio del plan, consulte el Capítulo 1, Sección 2.2 de este documento);
- Si viaja fuera del área de servicio del plan y se enferma y necesita un medicamento cubierto de la Parte D, y no puede acceder a una farmacia de la red (para obtener información sobre el área de servicio del plan, consulte el Capítulo 1, Sección 2.2 de este documento);
- Si surte una receta de un medicamento cubierto de la Parte D de manera oportuna y ese medicamento cubierto específico de la Parte D (por ejemplo, un medicamento especializado que normalmente se envía directamente de los fabricantes o proveedores especiales) no está disponible regularmente en las farmacias minoristas de la red accesibles o en las farmacias de pedido por correo;
- Si le proporcionan un(os) medicamento(s) cubierto(s) de la Parte D dispensado(s) por una farmacia institucional fuera de la red mientras usted es paciente en un departamento de emergencias, clínica de un proveedor, entorno de cirugía ambulatoria u otro entorno ambulatorio, y como resultado no puede obtener sus medicamentos en una farmacia de la red;
- Si existe una declaración federal de desastre u otra declaración de emergencia de salud pública en la que usted sea evacuado o desplazado de otro modo de su lugar de residencia y no se pueda esperar razonablemente que obtenga los medicamentos cubiertos de la Parte D en una farmacia de la red; además, en circunstancias en las que los canales normales de distribución no

estén disponibles, el plan aplicará de manera flexible las políticas de fuera de la red para facilitar el acceso a los medicamentos.

- Si va a recibir una vacuna que es médicamente necesaria, pero sin cobertura por la Parte B de Medicare o algunos medicamentos cubiertos que se administran en el consultorio de su médico.

Generalmente, si debe usar una farmacia fuera de la red, deberá pagar el costo total (y no la parte normal que le corresponde) en el momento en que surta la receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde pagar del costo. (En el Capítulo 7, Sección 2 se explica cómo puede solicitar un reembolso a nuestro plan). Podría tener que pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

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

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

Nuestro plan tiene una *Lista* de *medicamentos cubiertos* (Formulario). En esta *Evidencia de Cobertura*, **la denominamos la Lista de medicamentos.**

El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista cumple con los requisitos de Medicare y ha sido aprobada por Medicare. La Lista de medicamentos solo muestra los medicamentos que están cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubrimos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos de nuestro plan, siempre y cuando usted siga las otras normas de cobertura explicadas en este capítulo y el uso del medicamento sea para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso del medicamento que esté *en alguna* de estas condiciones:

- Aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) para el diagnóstico o afección para la que fue recetado, o
- Avalado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex.

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

Un medicamento de marca es un medicamento con receta vendido bajo una marca registrada propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son medicamentos más

complejos que los medicamentos habituales. En la Lista de medicamentos, cuando nos referimos a medicamentos, esto podría significar un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas denominadas biosimilares. Por lo general, los genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca o el producto biológico original y, generalmente, cuestan menos. Existen medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, según las leyes estatales, pueden sustituir al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituir a los medicamentos de marca.

Consulte el Capítulo 12 para obtener definiciones de tipos de medicamentos que pueden estar incluidos en la Lista de medicamentos.

¿Qué *no* se incluye en la "Lista de medicamentos"?

El plan no cubre todos los medicamentos con receta.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 7 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir en la Lista de medicamentos un medicamento en particular. En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la Lista de medicamentos. (Consulte el Capítulo 9 para obtener más información).

Sección 3.2 Seis niveles de costo compartido para los medicamentos que figuran en la Lista de medicamentos

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

- Costo compartido Nivel 1 incluye - medicamentos genéricos preferidos (el nivel más bajo)
- Costo compartido Nivel 2 incluye - medicamentos genéricos
- Costo compartido Nivel 3 incluye - medicamentos de marca preferida, incluye medicamentos de marca y genéricos.
- Costo compartido Nivel 4 incluye - medicamentos no preferidos, incluye medicamentos de marca y genéricos
- Costo compartido Nivel 5 incluye - medicamentos especializados incluye medicamentos especializados (el nivel más alto)
- Costo compartido Nivel 6 incluye - medicamentos para cuidados selectos, $0 nivel de copago que incluye medicamentos genéricos para tratar la diabetes, la presión arterial alta y el colesterol alto, y vacunas.

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

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

Para saber si un medicamento está en nuestra Lista de medicamentos, tiene estas opciones:

- Consulte la Lista de medicamentos más reciente que proporcionamos electrónicamente.
- Visite el sitio web de nuestro plan emblemhealth.com/medicines. La Lista de medicamentos en el sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para averiguar si un medicamento en particular está incluido en la Lista de medicamentos de nuestro plan o para pedir una copia de la lista.
- Utilice la “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) de nuestro plan (emblemhealth.com/medicare para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos para ver un valor estimativo de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la Lista de medicamentos que podrían tratar la misma afección. También puede llamar a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura

Sección 4.1 Por qué algunos medicamentos tienen restricciones

Para ciertos medicamentos con receta, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo nuestro plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para

alentarlo a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que usted toma o desea tomar, consulte la Lista de medicamentos.

Si un medicamento seguro y de costo más bajo funcionará médicamente tan bien como uno de mayor costo, las normas de nuestro plan están destinadas a alentarlo a usted y a su proveedor a usar esa opción de costo más bajo.

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

Sección 4.2 Tipos de restricciones

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para averiguar qué pueden hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura del medicamento. **Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cobertura para solicitarnos una excepción**. Podemos estar o no estar de acuerdo con eliminar la restricción para usted. (Consulte el Capítulo 9).

Obtener la aprobación del plan por adelantado

Para determinados medicamentos, usted o su proveedor necesitan obtener la autorización de nuestro plan a partir de criterios específicos antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se conoce como **autorización previa**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta autorización, nuestro plan podría no cubrir su medicamento. Los criterios de autorización previa de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o en nuestro sitio web emblemhealth.com/medicines.

Límites en la cantidad

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

SECCIÓN 5 Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera en que usted querría que lo estuviera

Hay situaciones en las que un medicamento con receta que toma o que usted y su proveedor piensan que debería tomar y que no está en nuestra Lista de medicamentos tiene restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento podría no estar cubierto en absoluto. O una versión genérica del medicamento podría tener cobertura, pero la versión de marca que desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero se aplican normas o restricciones adicionales respecto de la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero se encuentra en un nivel de costo compartido que hace que la parte que le corresponde de los costos sea más alta de lo que usted cree que debería ser.

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

Si su medicamento no está en la Lista de medicamentos o está restringido, estas son algunas opciones de lo que puede hacer:

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

Usted podría obtener un suministro temporal

En ciertas circunstancias, nuestro plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que ya está tomando. Este suministro temporal le da tiempo para consultar con su proveedor acerca del cambio.

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

- **Si usted es un miembro nuevo,** nosotros cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90** días de su membresía en nuestro plan.
- **Si estuvo en nuestro plan el año anterior**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90** días del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 30 días de suministro. Si su receta está por escrito para menos días, permitiremos que realice surtidos múltiples hasta un máximo de 30 días de medicamento. La receta debe surtirse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la

farmacia de atención a largo plazo puede suministrar el medicamento en cantidades más pequeñas cada vez para evitar el desperdicio).

- **Para los miembros que han sido miembros de nuestro plan por más de 90 días y residen en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) y necesitan un suministro de inmediato:** Cubriremos un suministro de emergencia de un medicamento en particular para 31 días, o menos si su receta es para menos días. Esto es complementario al suministro temporal anteriormente mencionado.
- Si ha experimentado un cambio en el nivel de atención y está fuera del período de transición, el farmacéutico debe confirmar su cambio en el nivel de atención antes de dispensar el medicamento.

En caso de tener preguntas acerca de un suministro temporal, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

En el período durante el cual use el suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se agote su suministro temporal. Tiene 2 opciones:

Opción 1. Puede cambiar a otro medicamento

Hable con su proveedor para ver si hay un medicamento diferente cubierto por nuestro plan que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y pida una Lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría funcionar para usted.

Opción 2. Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento en la forma en que desearía que estuviera cubierto. Si su proveedor dice que usted tiene razones médicas que justifican que nos solicite una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción. Por ejemplo, usted puede pedirle a nuestro plan que cubra un medicamento, aunque no esté en la Lista de medicamentos de nuestro plan. O bien, puede pedirle a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

Si es actualmente un miembro y el medicamento que toma se retirará del Formulario o tendrá algún tipo de restricción para el próximo año, le informaremos sobre cualquier cambio antes del nuevo año. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida su solicitud (o la declaración de respaldo por parte de la persona autorizada a dar recetas). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura del medicamento antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted o su proveedor desean solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección 6.4 para saber qué tiene que hacer. Le explica los procedimientos y los plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud se administre en forma inmediata y justa.

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

Si un medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, puede hacer lo siguiente:

Puede cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Podría haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y pida una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que podría funcionar para usted.

Puede solicitar una excepción

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

Si usted o su proveedor desean solicitar una excepción, el Capítulo 9, Sección 6.4 le explica lo que tiene que hacer. También le explica los procedimientos y los plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud se trate en forma inmediata y justa.

Los medicamentos en nuestro Nivel 5 - medicamentos especializados no son elegibles para este tipo de excepción. No disminuimos el monto de costo compartido de los medicamentos en este nivel.

SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede sufrir modificaciones durante el año

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

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

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

Información sobre cambios en la cobertura para medicamentos

Cuando se realizan cambios en la Lista de medicamentos, publicamos información en nuestro sitio web sobre esos cambios. También actualizamos nuestra Lista de medicamentos en línea regularmente. A veces recibirá un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que toma.

Cambios en la cobertura para medicamentos que lo afectan durante este año del plan

- **Agregar medicamentos nuevos a la Lista de medicamentos e inmediatamente eliminar o hacer cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
  - Cuando agreguemos una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podríamos eliminar inmediatamente un medicamento similar de la Lista de medicamentos, mover el medicamento similar a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones, o ambas cosas. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costo compartido o en un nivel de costo compartido más bajo y en el mismo nivel de costo compartido o en un nivel de costo compartido más bajo y con las mismas o menos restricciones.
  - Realizaremos estos cambios inmediatos solo si agregamos una nueva versión genérica de una marca o si agregamos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que estaba ya en la Lista de medicamentos.
  - Podríamos realizar estos cambios inmediatamente y decírselo más adelante, incluso si toma el medicamento que quitemos o que cambiemos. Si toma el medicamento similar en el momento en el que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hagamos.
- **Agregar medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o hacer cambios en un medicamento similar en la Lista de medicamentos**
  - Cuando agreguemos otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de medicamentos, moverlo a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones, o ambas cosas. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costo compartido o en un nivel de costo compartido más bajo y con las mismas restricciones o menos.
  - Realizaremos estos cambios solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o si agregamos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
  - Le comunicaremos, al menos 30 días antes de que realicemos el cambio o le informaremos sobre el cambio, y cubriremos un resurtido para 30 días de la versión del medicamento que está tomando.

- **Eliminar medicamentos no seguros y otros medicamentos de la Lista de medicamentos que se retiran del mercado**
  - A veces, un medicamento puede considerarse no seguro o retirarse del mercado por otra razón. Si esto ocurre, podremos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si toma ese medicamento, le informaremos después de que realicemos el cambio.
- **Hacer otros cambios sobre medicamentos de la Lista de medicamentos**
  - Podemos hacer otros cambios que afecten los medicamentos que esté tomando una vez que el año haya comenzado. Por ejemplo, nos basamos en el recuadro de advertencias de la FDA o en nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
  - Le comunicaremos, al menos, 30 días antes de que realicemos estos cambios o le informaremos sobre el cambio, y cubriremos un resurtido adicional para 30 días del medicamento que está tomando.

Si realizamos cambios en alguno de los medicamentos que toma, hable con la persona autorizada a darle recetas sobre las opciones que podrían funcionar mejor para usted, incluso cambiar a un medicamento diferente para tratar su afección o solicitar una decisión de cobertura para satisfacer cualquier nueva restricción sobre el medicamento que toma. Usted o la persona autorizada a darle recetas pueden solicitarnos una excepción para continuar cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que toma. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

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

Podemos realizar ciertos cambios en la Lista de medicamentos que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará a usted si está tomando el medicamento cuando se realiza el cambio; sin embargo, es probable que estos cambios lo afecten a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Pasamos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto.
- Imponemos una nueva restricción en el uso de su medicamento.
- Retiramos su medicamento de la Lista de medicamentos.

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

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año actual del plan. Deberá consultar la Lista de medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible

durante el período de inscripción abierta) para ver si hay algún cambio en los medicamentos que toma que lo afectará durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos

Algunos tipos de medicamentos con receta están *excluidos*. Esto significa que Medicare no paga estos medicamentos.

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

A continuación, se presentan 3 normas generales sobre medicamentos que el plan de medicamentos de Medicare no cubrirá a través de la Parte D:

- La cobertura para medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto en la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso para una *indicación no autorizada* de un medicamento cuando el uso no está avalado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex. Uso para una *indicación no autorizada* es cualquier uso distinto a los indicados en la etiqueta de un medicamento conforme a lo aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos.

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

- Medicamentos sin receta (también denominados medicamentos de venta libre)
- Medicamentos utilizados para estimular la fertilidad
- Medicamentos utilizados para el alivio de la tos o los síntomas del resfriado
- Medicamentos para fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello
- Vitaminas con receta y productos minerales, salvo las vitaminas prenatales y preparaciones de fluoruro
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso

- Medicamentos para pacientes externos cuyo fabricante exija, como condición de venta, que se realicen exámenes relacionados con estos o servicios de monitoreo se compren exclusivamente al fabricante

Si está recibiendo Ayuda adicional para pagar sus medicamentos con receta, el programa Ayuda adicional no pagará los medicamentos que por lo general no cubre. Si tiene una cobertura para medicamentos a través de Medicaid, el programa Medicaid de su estado puede cubrir algunos medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa Medicaid de su estado para determinar la cobertura para medicamentos disponible para usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en el Capítulo 2, Sección 6).

SECCIÓN 8 Cómo surtir un medicamento con receta

Para obtener su medicamento con receta, proporcione la información de miembro de nuestro plan, (que se puede encontrar en su tarjeta de miembro) en la farmacia de la red que usted elija. La farmacia de la red automáticamente facturará al plan la parte que nos corresponde del costo de su medicamento. Usted deberá pagarle a la farmacia la parte que le corresponde del costo cuando retire su medicamento con receta.

Si usted no tiene su información de miembro de nuestro plan, usted o su farmacia pueden llamar a nuestro plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de inscripción de nuestro plan.

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

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

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

Si ingresa en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada para una estadía que cubre nuestro plan, generalmente cubriremos el costo de los medicamentos con receta durante la estadía. Una vez que salga del hospital o centro de atención de enfermería especializada, nuestro plan cubrirá sus medicamentos con receta, siempre y cuando estos cumplan todas nuestras normas para la cobertura, que se describen en este capítulo.

Sección 9.2 Como un residente en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC)

Normalmente, un centro de atención de largo plazo (Long-Term Care, LTC) (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia o usa una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos con receta a través de la farmacia del centro o la que utiliza el centro, siempre y cuando sea parte de nuestra red.

Consulte su *Directorio de farmacias* en emblemhealth.com/directories para averiguar si la farmacia del centro de LTC o la que utiliza el centro forma parte de nuestra red. Si no forma parte, o si necesita más información o ayuda, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

Si es residente de un centro de LTC y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de Medicamentos o tiene algún tipo de restricción, consulte la Sección 5 para obtener más información sobre un suministro temporal o de emergencia.

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

Si tiene otra cobertura para medicamentos a través de su empleador o grupo de jubilados (o del de su cónyuge o pareja doméstica), comuníquese con **el administrador de beneficios de ese grupo**. Pueden ayudarlo a comprender cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos con relación a nuestro plan.

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

Nota especial sobre la cobertura acreditable:

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

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

Guarde cualquier aviso sobre la cobertura acreditable porque es posible que necesite estos avisos más adelante para demostrar que mantuvo una cobertura acreditable. Si no recibió un aviso sobre la cobertura acreditable, solicite una copia al administrador de beneficios de su plan de jubilados o empleador o al empleador o sindicato.

Sección 9.4 ¿Qué sucede si se encuentra en un hospicio certificado por Medicare?

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un hospicio de Medicare y necesita ciertos medicamentos (p. ej., un medicamento contra las náuseas, un laxante, un analgésico o un ansiolítico) que no están cubiertos por el hospicio porque no está relacionado con su enfermedad terminal o sus afecciones relacionadas, la persona autorizada a dar recetas o su proveedor del hospicio debe notificar a nuestro plan que el medicamento no está relacionado antes de que el plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar retrasos en la recepción de estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, pregunte a su proveedor de hospicio o persona autorizada a dar recetas que le proporcione un aviso antes de que se surta su receta.

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

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y administración de los medicamentos

Llevamos a cabo revisiones sobre los usos de medicamentos para asegurarnos de que nuestros miembros reciban una atención segura y adecuada.

Hacemos una revisión cada vez que usted obtiene un medicamento con receta. También revisamos nuestros registros regularmente. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales, como estos:

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

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

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

Tenemos un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen de manera segura los opioides con receta y otros medicamentos que son mal usados con frecuencia. Este programa se denomina Programa de administración de medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si utiliza medicamentos opioides que obtiene de diferentes personas autorizadas a dar recetas o farmacias, o si tuvo una sobredosis reciente de opioides, podemos hablar con sus personas autorizadas a darle recetas para asegurarnos de que su uso de los medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Trabajaremos con las personas autorizadas a darle recetas, y si decidimos que su uso de los medicamentos opioides o benzodiazepina con receta podría no ser seguro, podríamos limitar la manera en que obtiene esos medicamentos. Si lo ubicamos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser las siguientes:

- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina con receta en determinadas farmacias.
- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepina con receta de parte de determinada(s) persona(s) autorizada(s) para darle recetas.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiazepina que cubriremos para usted

Si planeamos limitar cómo obtiene estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En la carta, se le indicará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted o si se le pedirá que obtenga los medicamentos con receta solo de una persona autorizada a dar recetas o farmacia específicas. Tendrá la oportunidad de informarnos qué personas autorizadas para darle recetas o farmacias prefiere usar, y brindarnos cualquier otra información que considere que es importante que conozcamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta en la que se confirme la limitación. Si considera que nos hemos equivocado o no está de acuerdo con nuestra decisión o con respecto a la limitación que impusimos, usted y la persona autorizada a darle recetas tienen derecho a presentar una apelación. Si presenta una apelación, revisaremos su caso y le comunicaremos una nueva decisión. Si seguimos denegando cualquier parte de su solicitud sobre las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente le enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte el Capítulo 9.

No se lo colocará en un Programa de Administración de Medicamentos (Drug Management Program, DMP) si usted tiene determinadas afecciones médicas, como dolor relacionado con un cáncer o enfermedad de células falciformes, o si recibe atención en un hospicio, paliativo o de final de vida, o vive en un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC).

Sección 10.2 Programa de manejo del tratamiento farmacológico (Medication Therapy Management, MTM) y otros programas para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

Tenemos programas que pueden ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Un programa se denomina Programa de manejo del tratamiento farmacológico (Medication Therapy Management, MTM). Estos programas son voluntarios y gratuitos. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrollaron los programas para nosotros para ayudar a garantizar que nuestros miembros aprovechen al máximo el beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que tienen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que superan un monto específico de los costos de los medicamentos o se encuentran en un Programa de administración de medicamentos (Drug Management Program, DMP) para ayudarlos a usar opioides de manera segura, pueden obtener servicios a través de un Programa de manejo del tratamiento farmacológico (Medication Therapy Management, MTM). Si reúne los requisitos para participar en el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud llevará a cabo una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, los costos y cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos con receta y de venta libre. Recibirá un resumen escrito que tiene una lista de tareas recomendadas que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto debería tomar, el momento en que debería tomarlos y la razón por la que los está tomando. Además, los miembros del programa de MTM recibirán información sobre la eliminación segura de medicamentos con receta que sean sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre los pasos a seguir recomendados y su lista de medicamentos. Lleve el resumen con usted a su consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. También tenga su lista de medicamentos actualizada y llévela con usted (por ejemplo, con su identificación) si acude al hospital o a la sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información. Si usted decide no participar, notifíquelo y retiraremos su participación. En caso de tener preguntas acerca de estos programas, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

CAPÍTULO 6:

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

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

Si participa en un programa que lo ayuda a pagar sus medicamentos, **parte de la información de esta** *Evidencia de Cobertura* **sobre los costos de los medicamentos con receta de la Parte D puede no aplicarse en su caso**. Nosotros le enviamos un inserto separado que se denomina *Evidence of Coverage Rider for People Who Get Extra Help Paying for Prescription Drugs (Cláusula adicional a la Evidencia de Cobertura para las personas que reciben Ayuda adicional para pagar los medicamentos con receta)* (también denominada *Low-Income Subsidy Rider* o *LIS Rider* (Cláusula adicional para subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS)), que le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no tiene este inserto, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y solicite la *LIS Rider*.

En este capítulo usamos el término “medicamento” en el sentido de un medicamento con receta de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están cubiertos a través de la Parte A o de la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos, por ley, de la cobertura de Medicare.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos con receta y cuáles son las normas que debe seguir cuando obtiene sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 explica estas normas. Cuando usted utiliza la “Real-Time Benefit Tool” (Herramienta de beneficios en tiempo real) de nuestro plan para buscar la cobertura de un medicamento (emblemhealth.com/medicare), el costo que observa muestra un estimado de los costos que paga de su bolsillo que se espera que usted pague. También puede obtener información proporcionada por la “Real-Time Benefit Tool" (Herramienta de beneficios en tiempo real) llamando a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Sección 1.1 Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los medicamentos cubiertos

Hay 3 distintos tipos de costos que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D que se le podría pedir que pague:

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

Sección 1.2 Cómo calcula Medicare los costos que paga de su bolsillo

Medicare tiene normas acerca de lo que se tiene en cuenta y lo que no se tiene en cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Estas son las normas que debemos seguir para realizar un seguimiento de los costos que paga de su bolsillo.

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

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

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en las siguientes etapas de pago de los medicamentos:
  - La Etapa del deducible
  - La Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de un plan de medicamentos de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por su familia o amigos
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por Ayuda adicional de Medicare, planes de salud por parte del empleador o del sindicato, Servicio de Salud para la Población India Estadounidense, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, Programas estatales de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAP), y la mayoría de las organizaciones benéficas

Paso a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o los que pagan en su nombre) haya gastado un total de **$2,400** en costos que paga de su bolsillo en el año calendario, pasa de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

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

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

- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios
- Medicamentos que nuestro plan no cubre
- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red
- Pagos que usted realiza por medicamentos que normalmente no están cubiertos en un Plan de medicamentos de Medicare
- Pagos por sus medicamentos realizados por determinados planes de seguros y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y Administración de Salud de Veteranos (Veterans Health Administration, VA)
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos con receta (por ejemplo, compensación laboral)
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos conforme al Programa de descuentos del fabricante

Recordatorio: Si cualquier otra organización, como las que mencionamos más arriba, paga parte o la totalidad de los costos que paga de su bolsillo por los medicamentos, usted debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Registro de los costos que paga de su bolsillo

- La *Explicación de beneficios de la Parte D* (Explanation of Benefits, EOB) que usted recibe incluye el monto actual de los costos que paga de su bolsillo. Cuando este monto alcance los **$2,400**, la *EOB de la Parte D* le indicará que dejó la Etapa de cobertura inicial y pasó a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Consulte la Sección 3.1 para saber qué puede hacer para asegurarse de que nuestros registros de lo que gastó estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Etapas de pago de los medicamentos para los miembros de EmblemHealth VIP Value (HMO)

Hay **3 etapas de pago de los medicamentos** para su cobertura para medicamentos a través de EmblemHealth VIP Value (HMO). La cantidad que paga por un medicamento depende de la etapa en la que se encuentre cuando obtenga un medicamento con receta o un resurtido. Los detalles de cada etapa se explican en este capítulo. Las etapas son las siguientes:

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

SECCIÓN 3 Su *Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de la Parte D* explica en qué etapa de pago se encuentra usted

Nuestro plan hace un seguimiento de sus costos de medicamentos con receta y de los pagos que hace cuando obtiene medicamentos con receta en la farmacia. De esta manera, podemos decirle cuándo pasa de una etapa de pago de los medicamentos a la siguiente etapa. Registramos 2 tipos de costos:

- **Costos que paga de su bolsillo:** esto es cuánto pagó. Esto incluye lo que usted pagó cuando obtiene un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por su familia o amigos, y cualquier pago realizado por sus medicamentos por Ayuda adicional de Medicare, los planes de salud de un empleador o un sindicato, el Servicio de Salud para la Población India Estadounidense, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas estatales de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAP).
- **Costos totales de los medicamentos:** esto es el total de todos los pagos realizados por sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Aquí se incluye lo que nuestro plan pagó, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

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

- **Información para ese mes.** Este informe proporciona detalles de pago sobre medicamentos con receta que obtuvo el mes anterior. Muestra los costos totales de los medicamentos, lo que nuestro plan pagó y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** Esto muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde el inicio del año.

- **Información sobre los precios de los medicamentos.** Esta información muestra el precio total del medicamento e información sobre cambios en el precio desde la primera obtención de cada reclamación de medicamento con receta por la misma cantidad.
- **Medicamentos con receta alternativos disponibles a un costo más bajo.** Esto incluye información sobre otros medicamentos con menor costo compartido disponibles para cada reclamación de un medicamento con receta, si corresponde.

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

Para hacer un seguimiento de los costos de sus medicamentos y de los pagos que hace por medicamentos, utilizamos los registros que recibimos de las farmacias. Aquí se indica cómo puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada:

- **Muestre su tarjeta de miembro cada vez que obtenga un medicamento con receta**. Esto ayuda a que sepamos acerca de los medicamentos con receta que obtiene y lo que paga.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** En ocasiones, usted podría pagar el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para llevar un seguimiento de los costos que paga de su bolsillo. Para ayudarnos a llevar un registro de los costos que paga de su bolsillo, bríndenos copias de sus recibos. **Ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:**
    - Cuando usted compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no sea parte del beneficio de nuestro plan.
    - Cuando paga un copago por los medicamentos proporcionados en virtud de un programa de asistencia al paciente del fabricante del medicamento.
    - Cada vez que compre medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o que pague el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
    - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulte el Capítulo 7, Sección 2.
- **Envíenos información sobre los pagos que terceros hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por ciertas otras personas u organizaciones también se tienen en cuenta para los costos que paga de su bolsillo. Por ejemplo, para los costos que paga de su bolsillo, se tienen en cuenta los pagos realizados por un Programa estatal de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program, SPAP), un Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (AIDS Drug Assistance Program, ADAP), el Servicio de Salud para la Población India Estadounidense y las organizaciones benéficas. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.

- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba la Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de la Parte D, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si considera que falta algo o si tiene preguntas, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). Asegúrese de guardar estos informes.

SECCIÓN 4 La Etapa del deducible

La Etapa del deducible es la primera etapa de pago de su cobertura para medicamentos. El deducible no se aplica a productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluidas las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y para los viajes. Pagará un deducible anual de **$650** en medicamentos de Nivel 3, Nivel 4, y Nivel 5. **Debe pagar el costo total de sus medicamentos de Nivel 3, Nivel 4, y Nivel 5** hasta que alcance el monto del deducible de nuestro plan. Para todos los demás medicamentos, no tendrá que pagar ningún deducible. El **costo total** suele ser inferior al precio total habitual del medicamento, ya que nuestro plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos en farmacias de la red. El costo total no puede exceder el precio justo máximo más los costos de suministro para los medicamentos con precios negociados conforme al Programa de negociación de precios de medicamentos de Medicare (Medicare Drug Price Negotiation Program).

Una vez que pague **$650** por sus medicamentos Nivel 3, Nivel 4, y Nivel 5, usted deja la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

SECCIÓN 5 La Etapa de cobertura inicial

Sección 5.1 Lo que usted paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde obtiene su medicamento con receta

Durante la Etapa de cobertura inicial, nuestro plan paga la parte que le corresponde del costo de sus medicamentos cubiertos y usted paga su parte (el monto de copago o coseguro). La parte que le corresponde del costo variará según el medicamento y dónde obtiene su medicamento con receta.

Nuestro plan cuenta con Seis niveles de costo compartido

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

- Costo compartido Nivel 1 incluye - medicamentos genéricos preferidos (el nivel más bajo)
- Costo compartido Nivel 2 incluye - medicamentos genéricos
- Costo compartido Nivel 3 incluye - medicamentos de marca preferida, incluye medicamentos de marca y genéricos.
- Costo compartido Nivel 4 incluye - medicamentos no preferidos, incluye medicamentos de marca y genéricos
- Costo compartido Nivel 5 incluye - medicamentos especializados incluye medicamentos especializados (el nivel más alto)
- Costo compartido Nivel 6 incluye - medicamentos para cuidados selectos, $0 nivel de copago que incluye medicamentos genéricos para tratar la diabetes, la presión arterial alta y el colesterol alto, y vacunas.

Para los productos de insulina cubiertos, su costo compartido podría ser diferente del costo compartido estándar que se indica para otros medicamentos en el Nivel:

- Nivel 3: Usted paga $35 o el monto de costo compartido correspondiente a ese nivel por un suministro para un mes por cada producto de insulina cubierto en este nivel, el que sea menor.
- Nivel 4: Usted paga $35 o el monto de costo compartido correspondiente a ese nivel por un suministro para un mes por cada producto de insulina cubierto en este nivel, el que sea menor.

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

Sus opciones de farmacias

El monto que usted paga por un medicamento está determinado según si consigue el medicamento de:

- Una farmacia minorista de la red
- Una farmacia que no es de la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos con receta surtidos en farmacias fuera de la red solo en situaciones limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.4 para averiguar sobre cuándo cubriremos un medicamento con receta que se obtiene en una farmacia fuera de la red.
- La farmacia de pedido por correo de nuestro plan

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y la obtención de sus medicamentos con receta, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de farmacias de nuestro plan en* emblemhealth.com/directories.

Sección 5.2 Sus costos por un suministro para *un mes* de un medicamento cubierto

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

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

A veces, el costo del medicamento es más bajo que su copago. En estos casos, paga el precio más bajo del medicamento en lugar del copago.

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

Nivel	**Costo compartido minorista estándar dentro de la red** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de pedido por correo estándar** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de pedido por correo preferido** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC)** (suministro para hasta 31 días)	**Costo compartido fuera de la red** (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para más información). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 1 de costo compartido (medicamentos genéricos preferidos)	$0	$0	$0	$0	$0
Nivel 2 de costo compartido (medicamentos genéricos)	$2	$2	$0	$2	$2

Nivel	**Costo compartido minorista estándar dentro de la red** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de pedido por correo estándar** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de pedido por correo preferido** (suministro para hasta 30 días)	**Costo compartido de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC)** (suministro para hasta 31 días)	**Costo compartido fuera de la red** (La cobertura se limita a ciertas situaciones; consulte el Capítulo 5 para más información). (suministro para hasta 30 días)
Nivel 3 de costo compartido (medicamentos de marca preferida)	20%	20%	18%	20%	20%
Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos)	25%	25%	23%	25%	25%
Nivel 5 de costo compartido (medicamentos especializados)	25%	25%	25%	25%	25%
Nivel 6 de costo compartido (medicamentos para cuidados selectos)	$0	$0	$0	$0	$0

Para los productos de insulina cubiertos en los Niveles 3, 4 y 5, usted pagará el monto más bajo entre el costo compartido del nivel correspondiente o $35 por un suministro para un mes, incluso si no ha pagado su deducible.

Consulte la Sección 7 de este capítulo para obtener más información sobre el costo compartido de las vacunas de la Parte D.

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

Por lo general, el monto que usted paga por un medicamento cubre el suministro para un mes completo. Es posible que, en algunos casos, a usted o a su médico le gustaría obtener un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando prueba por primera vez un medicamento). También puede pedirle a su médico que le recete, y a su farmacéutico que le entregue, un suministro para menos de un mes completo, si esto lo ayuda a planificar mejor las fechas de resurtido.

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

- Si es responsable de pagar un coseguro, paga un porcentaje del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo será menor ya que el costo total del medicamento será menor.
- Si usted es responsable de pagar un copago por el medicamento, solo pagará por la cantidad de días del medicamento que reciba en lugar del mes completo. Calculamos el monto que paga por día por su medicamento (el costo compartido diario) y lo multiplicamos por la cantidad de días del medicamento que recibe.

Sección 5.4 Sus costos por un suministro de un medicamento *a largo plazo* (para hasta 90 días) de un medicamento cubierto de la Parte D

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

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

Sus costos por un suministro *a largo plazo* (hasta 90 días) de un medicamento cubierto de la Parte D

Nivel	**Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)** (suministro para hasta 90 días)	**Costo compartido de pedido por correo estándar** (suministro para hasta 90 días)	**Costo compartido de pedido por correo preferido** (suministro para hasta 90 días)
Nivel 1 de costo compartido (medicamentos genéricos preferidos)	$0	$0	$0
Nivel 2 de costo compartido (medicamentos genéricos)	$6	$6	$0
Nivel 3 de costo compartido (medicamentos de marca preferida)	20%	20%	18%
Nivel 4 de costo compartido (medicamentos no preferidos)	25%	25%	23%
Nivel 5 de costo compartido (medicamentos especializados)	No hay suministro a largo plazo para medicamentos de Nivel 5.	No hay suministro a largo plazo para medicamentos de Nivel 5.	No hay suministro a largo plazo para medicamentos de Nivel 5.
Nivel 6 de costo compartido (medicamentos para cuidados selectos)	$0	$0	$0

Para los productos de insulina cubiertos en los Niveles 3, 4 y 5, usted pagará el monto más bajo entre el costo compartido del nivel correspondiente o $70 por un suministro para dos meses y $105 por un suministro para tres meses, lo que sea menor, incluso si no ha pagado su deducible.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos que usted paga de su bolsillo alcancen $2,400

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales que paga de su bolsillo alcancen los **$2,400**. Luego pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

La *EOB de la Parte D* que usted recibe lo ayudará a llevar un registro de lo que usted, nuestro plan y cualquier otro tercero han gastado en usted durante el año. No todos los miembros llegarán al límite de **$2,400** que pagan de su bolsillo en un año.

Le informaremos cuando alcance este monto. Consulte la Sección 1.2 para obtener más información acerca de cómo calcula Medicare los costos que usted paga de su bolsillo.

SECCIÓN 6 La Etapa de cobertura en situaciones catastróficas

En la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted entra en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando los costos que paga de su bolsillo alcanzan el límite de **$2,400** para el año calendario. Una vez que está en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, se quedará en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

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

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

Mensaje importante sobre lo que usted paga por las vacunas – Algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos de nuestro plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D sin costo para usted incluso si no ha pagado su deducible. Consulte la Lista de medicamentos de nuestro plan o llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para obtener detalles de cobertura y costo compartido sobre vacunas específicas.

Hay 2 partes de nuestra cobertura de vacunas de la Parte D:

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

Sus costos para una vacuna de la Parte D dependen de 3 elementos:

1. **Determinar si la vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP).**
    - La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos son recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP), y no le cuestan nada.
2. **Dónde obtiene la vacuna.**
    - La vacuna en sí podría ser dispensada por una farmacia o proporcionada por el consultorio del médico.
3. **Quién le administra la vacuna.**
    - Un farmacéutico u otro proveedor podría administrar la vacuna en la farmacia. O bien, un proveedor podría administrarla en el consultorio del médico.

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

- Cuando obtiene la vacuna, podría pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor por administrarla. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que nos corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto quiere decir que se le reembolsará el costo total que usted pagó.
- Otras veces, cuando recibe una vacuna, usted solo paga la parte del costo que le corresponde de acuerdo con el beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no paga nada.

A continuación, hay 3 ejemplos de las maneras en las que usted podría recibir una vacuna de la Parte D.

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

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

Situación 2: Usted recibe la vacuna de la Parte D en el consultorio de su médico.

- Cuando obtiene la vacuna, usted podría tener que pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor por administrársela.

- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que le pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que usted pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que usted pagó menos cualquier copago por la vacuna (incluida la administración) y menos la diferencia que exista entre el monto que le cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si recibe Ayuda adicional, le reembolsaremos la diferencia).

Situación 3: Usted compra la vacuna de la Parte D en sí en la farmacia de la red y luego la lleva al consultorio de su médico, donde le administran la vacuna.

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no paga nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted le paga a la farmacia su copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, usted podría tener que pagar el costo total de este servicio.
- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que le pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que usted pagó. Para otras vacunas de la Parte D, a usted se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier copago por la administración de la vacuna y menos la diferencia que exista entre el monto que le cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si recibe Ayuda adicional, le reembolsaremos la diferencia).

CAPÍTULO 7:

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

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de sus servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando usted recibe atención médica o un medicamento con receta, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, es posible que usted se dé cuenta de que paga más de lo que esperaba pagar según las normas de cobertura de nuestro plan o bien, podría recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (reembolsarle). Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más del monto que le corresponde de los costos por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Podría haber plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También podría haber veces en las que recibe una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o por más de lo que le corresponde del costo compartido. Primero, intente resolver el tema de la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios se deben cubrir. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarla, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que los costos compartidos permitidos por el plan. Si se contrata a este proveedor, usted todavía tiene derecho al tratamiento.

Ejemplos de situaciones en las que puede tener que solicitarle a nuestro plan que le haga un reembolso o que pague una factura que usted recibió:

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

   Fuera del área de servicio, puede recibir servicios de emergencia o de urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que el proveedor sea parte de nuestra red o no. En estos casos:

   - Usted es responsable de pagar solo la parte que le corresponde del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Los proveedores de servicios de emergencia están legalmente obligados a brindar atención de emergencia.

- Si usted paga el monto total en el momento de recibir la atención, pídanos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Es posible que reciba una factura del proveedor en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esta factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
  - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente al proveedor.
  - Si ya pagó más que la parte que le corresponde del costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos la parte que nos corresponde del costo.

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

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

- Usted solo tiene que pagar el monto del costo compartido que le corresponde cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales por separado, lo que se denomina **facturación del saldo**. Esta protección (que usted nunca paga más que el monto del costo compartido que le corresponde) se aplica aun cuando pagamos al proveedor menos de lo que factura por un servicio, e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuyo monto usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos comunicaremos con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le pagó una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos reembolsarle la diferencia entre el monto que pagó y el que debe según nuestro plan.

3. Si se le inscribe retroactivamente en nuestro plan

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

Si fue inscrito retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo cualquiera de sus servicios o medicamentos cubiertos después de su fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde de los costos. Deberá enviarnos cierta documentación, como recibos y facturas, para que coordinemos su reembolso.

4. **Cuando utilice una farmacia fuera de la red para obtener medicamentos con receta**

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

   Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.4 para saber más acerca de estas circunstancias. Es posible que no le reembolsemos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

5. **Cuando paga el costo total de un medicamento con receta porque no lleva con usted su tarjeta de miembro de nuestro plan**

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

   Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior a nuestro precio negociado por el medicamento con receta.

6. **Cuando paga el costo total de un medicamento con receta en otras situaciones**

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

   - Por ejemplo, el medicamento podría no estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o que no cree que debería aplicarse en su caso. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.
   - Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, puede ser necesario obtener más información de su médico para reembolsarle la parte que nos corresponde del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es superior a nuestro precio negociado por el medicamento con receta.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la analizaremos y decidiremos si debemos cubrir el servicio o medicamento. Esto se denomina tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que debemos cubrirlos, le rembolsaremos la parte que nos corresponde del costo por el medicamento. Si rechazamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 9 contiene información sobre cómo presentar una apelación.

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

Puede solicitarnos que le reembolsemos enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíenos su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es una buena idea realizar una copia de su factura y los recibos para sus registros. **Debe presentarnos su reclamación dentro de 120 días** a partir de la fecha en que recibió el servicio o artículo. **Debe presentarnos su reclamación en un plazo de 36 meses** a partir de la fecha en la que usted recibió el medicamento.

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

- No tiene que utilizar el formulario, pero nos será útil para procesar la información de manera más rápida.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (emblemhealth.com/medicare) o llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y pida el formulario.

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

Atención médica	Farmacia
EmblemHealth Claims Attn: Medicare Payment Requests P.O. Box 2845 New York, NY 10116-2845	EmblemHealth VIP Value (HMO) Plan Prescription Drug Claims Payment Requests P.O. Box 20970 Lehigh Valley, PA 18002-0970

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento está(n) cubierta (cubiertos) y que usted siguió todas las normas, pagaremos la parte que nos corresponde del costo. La parte que nos corresponde del costo podría no ser el monto total que usted pagó (por ejemplo, si usted obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que usted pagó por un medicamento es más alto que nuestro precio negociado). Si ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo su reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Si aún no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.

- Si tomamos la decisión de *no* cubrir la atención médica o el medicamento, o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Le enviaremos una carta en la que se le explican las razones por las que no le estamos enviando el pago y su derecho a apelar esa decisión.

Sección 3.1 Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en parte, la atención médica o el medicamento, puede presentar una apelación

Si usted piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si usted presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 9.

CAPÍTULO 8:
Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales

Sección 1.1 Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted y consistente con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en tamaño de letra grande, en otros formatos alternativos, etc.)

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

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder a las preguntas de los miembros que no hablan inglés. *La información está disponible en forma gratuita en otros idiomas.* También podemos proporcionarle información en *español* y en braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos sin costo alguno, si lo necesita. Debemos proporcionarle información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Nuestro plan debe brindar a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en la salud de la mujer dentro de la red para servicios de atención médica preventiva y de rutina para mujeres.

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

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, consultar a un especialista en la salud de la mujer o encontrar a un especialista de la red, llámenos para presentar un reclamo ante Servicio al cliente. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

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

Usted tiene derecho a elegir a un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red del plan que preste y coordine sus servicios cubiertos. No le pedimos que obtenga una remisión.

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

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

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

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

- Su información de salud personal incluye la información personal que nos suministró cuando se inscribió en este plan, así como sus registros médicos y otra información médica y de salud.
  - Tiene derechos relacionados con su información y el control de cómo se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina *Notice of Privacy Practice* (Aviso sobre prácticas de privacidad), en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- Excepto en las situaciones mencionadas a continuación, si tenemos la intención de suministrarle su información de salud a otra persona que no le brinda atención ni paga por ella, *tenemos la obligación de pedirle a usted, o a alguien que tenga el poder legal de tomar decisiones por usted, su autorización por escrito antes de hacerlo.*
- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por la ley.
  - Se nos exige dar a conocer información de salud a las agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
  - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige proporcionarle a Medicare su información de salud, incluida la información acerca de sus medicamentos con receta de la Parte D. Si Medicare da a conocer su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones

federales; en general, se exige que no se comparta la información que lo identifica específicamente.

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

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

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Sección 1.4 Debemos proporcionarle información acerca de nuestro plan, nuestra red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO), usted tiene derecho a que le brindemos varios tipos de información.

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información acerca de nuestros proveedores y farmacias de la red.** Tiene derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información acerca de su cobertura y las normas que debe seguir al utilizar su cobertura.** Los Capítulos 3 y 4 brindan información sobre los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 brindan información sobre la cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.
- **Información sobre los motivos por los que algo no está cubierto y lo que usted puede hacer al respecto.** El Capítulo 9 proporciona información sobre el pedido de una explicación por escrito de por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no tiene cobertura o si su cobertura tiene algún tipo de restricción. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, también llamada apelación.

Sección 1.5 Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a participar en la toma de decisiones sobre su atención

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

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

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

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que debe hacerse si no puede tomar decisiones médicas por usted mismo

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

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

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones por adelantado en estas situaciones se denominan **instrucciones anticipadas.** Los documentos como un **testamento vital** y **un poder de representación para la atención médica** son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Cómo establecer las instrucciones anticipadas para dar instrucciones:

- **Obtenga un formulario.** Puede recibir un formulario de instrucciones anticipadas de su abogado, un asistente social o en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. También puede llamar a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para solicitar los formularios.
- **Complete el formulario y fírmelo.** Independientemente de dónde obtenga este formulario, es un documento legal. Considere solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Proporcione copias del formulario a las personas adecuadas**. Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario como quién puede tomar las decisiones por usted si usted no puede hacerlo. Es recomendable que dé copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

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

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

Llenar las instrucciones anticipadas es decisión de usted (entre ello, si desea firmarlas si está en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo si firmó o no las instrucciones anticipadas.

Si no se siguen sus instrucciones

Si firmó instrucciones anticipadas y cree que un médico o el hospital no respetaron las instrucciones que allí se mencionan, puede presentar una queja ante New York Department of Health. Si desea presentar una queja sobre un hospital, debe llamar al 1-800-804-5447. Si desea presentar una queja sobre un médico, debe llamar al 1-800-663-6114.

Sección 1.6 Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos las decisiones que tomamos

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

Sección 1.7 Si considera que está siendo tratado injustamente o que no se están respetando sus derechos

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

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

- **Llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 1-800-701-0501
- **Llame a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Obtenga más información sobre sus derechos en estos sitios:

- **Llame a Servicio al cliente de nuestro plan al 1-877-344-7364 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 1-800-701-0501
- **Comuníquese con Medicare**
  - Visite Medicare.gov para leer la publicación *Medicare Rights & Protections (Derechos y protecciones de Medicare)*. (disponible en: Medicare Rights & Protections)
  - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

Lo que tiene que hacer como miembro de nuestro plan figura a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Use esta *Evidencia de cobertura* para obtener información sobre lo que está cubierto y las normas que debe cumplir para obtener los servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 dan los detalles sobre sus servicios médicos.
  - Los Capítulos 5 y 6 dan más detalles sobre la cobertura para medicamentos de la Parte D.

- **Si, además de nuestro plan, tiene otra cobertura de salud u otra cobertura para medicamentos, debe comunicárnoslo.** El Capítulo 1 le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Dígale a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.**
  Muestre la tarjeta de miembro de nuestro plan cada vez que obtenga atención médica o medicamentos de la Parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
  - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de salud acerca de sus problemas de salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
  - Asegúrese de que sus médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
  - Si tiene preguntas, no dude en hacerlas y obtener una respuesta que comprenda.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que debe**. Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
  - Debe seguir pagando una prima por la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.
  - Por la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o medicamento.
  - Si le corresponde pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para que conserve su cobertura para medicamentos
  - Si se le requiere pagar el monto adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe seguir pagando el monto adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Si se muda *dentro* del área de servicio de nuestro plan, debemos estar al tanto de esto** para poder mantener actualizado su registro de miembro y saber cómo podemos comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- **Si se muda, comuníqueselo al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).**

CAPÍTULO 9:

Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1 Qué hacer si tiene un problema o una inquietud

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

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

Ambos procesos cuentan con la aprobación de Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

La información en este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto a seguir y qué debe hacer.

Sección 1.1 Términos legales

Existe terminología legal para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas. Para facilitar la comprensión, en este capítulo se utilizan palabras más familiares en lugar de algunos términos legales.

Sin embargo, a veces es importante conocer los términos legales correctos. Para ayudarle a saber qué términos utilizar para obtener la ayuda o la información adecuadas, incluimos estos términos legales cuando proporcionamos detalles para manejar situaciones específicas.

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Siempre debe llamar a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para obtener ayuda. En algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudarle son:

Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)

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

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos.

Encontrará números de teléfono y URL del sitio web en el Capítulo 2, Sección 3 de este documento.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda.

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Visite Medicare.gov.

SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema

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

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

Sí.

Consulte la **Sección 4, Una guía para las decisiones de cobertura y las apelaciones**

No.

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

Decisiones de cobertura y apelaciones

SECCIÓN 4 Una guía para las decisiones de cobertura y las apelaciones

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B, incluido el pago).

Para simplificar las cosas, en general, nos referimos a artículos y servicios médicos, y medicamentos de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted podría utilizar el proceso de decisión de cobertura y proceso de apelaciones para asuntos como determinar si algo está cubierto o no y la forma en que está cubierto.

Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de obtener servicios

Si usted quiere saber si cubriremos la atención médica antes de recibirla, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si nuestro médico de la red de nuestro plan lo remite a un especialista médico que no está dentro de la red, esta remisión se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que usted o su médico de la red puedan demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico o bien, la *Evidencia de Cobertura* deje en claro que el servicio remitido nunca está cubierto en ninguna circunstancia. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o se rehúsa a brindarle la atención médica que usted cree que necesita.

En circunstancias limitadas, una solicitud de una decisión de cobertura será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se desestimará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de una decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué desestimamos la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos lo que está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podríamos decidir si la atención médica no está cubierta o que ya no está cubierta para usted. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, ya sea antes o después de que usted reciba un beneficio, y no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. En ciertas circunstancias, puede solicitar una **apelación rápida** o acelerada de una decisión de cobertura. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión original.

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

En circunstancias limitadas, una solicitud de apelación de Nivel 1 será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se desestimará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si usted solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación de

Nivel 1, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué desestimamos la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si rechazamos una parte o la totalidad de su apelación de Nivel 1 para atención médica, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2 evaluada por una organización de revisión independiente que no está conectada con nosotros.

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

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

Sección 4.1 Cómo obtener ayuda para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

Estos son los recursos si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (**Los usuarios de TTY deben llamar al **711).**
- **Obtenga ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)
- **Su médico puede realizar una solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, debe ser nombrado como su representante. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y solicite el formulario de *Nombramiento de representante (Appointment of Representative)*. (El formulario también está disponible en CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en (emblemhealth.com/medicare).
    - En el caso de la atención médica o de los medicamentos de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
    - En el caso de los medicamentos de la Parte D, su médico o alguna persona autorizada a dar recetas puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o persona autorizada a dar recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.

- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
  - Si quiere que un amigo, pariente u otra persona sea su representante, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) y solicite el formulario de *Nombramiento de representante*. (El formulario también está disponible en CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en (emblemhealth.com/medicare). Este formulario autoriza a esa persona a actuar en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darnos una copia del formulario firmado.
  - Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos terminar nuestra revisión si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario antes de nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será desestimada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho de pedirle a una organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o la apelación de una decisión.

Sección 4.2 Reglas y plazos para diferentes situaciones

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

- **Sección 5:** Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7:** Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto (*Aplica únicamente a los siguientes servicios*: atención médica a domicilio, atención en centros de atención de enfermería especializada y servicios en Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF))

Si no está seguro de qué información le corresponde, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**). También puede obtener ayuda o información de su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP).

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

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

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

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

1. Usted no está recibiendo la atención médica que quiere y cree que está cubierta por nuestro plan. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no autorizará la atención médica que desea brindarle su médico u otro proveedor médico, y usted considera que nuestro plan cubre esa atención. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Usted recibió atención médica que cree que nuestro plan debería cubrir, pero le comunicamos que no pagaremos dicha atención. **Presentar una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica y considera que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que nuestro plan le reembolse el costo de esta atención. **Enviarnos la factura. Sección 5.5.**
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinada atención médica que ha estado recibiendo y que habíamos aprobado anteriormente, se reducirá o interrumpirá, y usted considera que esto podría perjudicar su salud. **Presentar una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se va a interrumpir es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF), consulte las Secciones 7 y 8. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.

Sección 5.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura

Términos legales:

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

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

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

Una decisión de cobertura estándar generalmente se toma en un plazo de 7 días calendario cuando el artículo o servicio médico está sujeto a nuestras normas de autorización previa, de 14 días calendario en el caso de todos los demás artículos y servicios médicos o bien, de 72 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma en un plazo de 72 horas en el caso de los servicios médicos o de 24 horas en el caso de los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:

- Usted *solo puede solicitar* cobertura para artículos y/o servicios médicos (no solicitudes de pago de artículos y/o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si el hecho de recurrir a los plazos estándar podría afectarlo de forma grave o perjudicar la recuperación de su capacidad física.

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

Si nos pide usted mismo la decisión de cobertura rápida, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión de cobertura rápida. Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:

- Explique que usaremos los plazos estándar.
- Explique que, si su médico pide la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
- Explique que usted puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó.

Paso 2: Pídale a nuestro plan que tome una decisión de cobertura o una decisión de cobertura rápida.

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

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

Para las decisiones de cobertura estándar usamos los plazos estándar.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario después de recibida su solicitud de un artículo o servicio médico que esté sujeto a las normas de autorización previa. Si el artículo o servicio médico que usted solicitó no está sujeto a nuestras normas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibida su solicitud.

- **No obstante,** si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no deberíamos* tomar días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. Le otorgaremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 para información sobre quejas).

En el caso de las decisiones de cobertura rápida usamos un marco de tiempo acelerado.

Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas si está solicitando un artículo o servicio médico. Si está solicitando un medicamento de la Parte B, responderemos en un plazo de 24 horas.

- **No obstante,** si usted solicita más tiempo o si nosotros necesitamos más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si usted está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no deberíamos* tomar días adicionales, puede presentar una *queja rápida*. (Consulte la Sección 10 para información sobre quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de

atención médica que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan acerca de una decisión de cobertura sobre atención médica se denomina **reconsideración** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada.**

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, se presenta una apelación estándar en un plazo de 30 días calendario o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos acerca de la cobertura de atención médica, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 5.2.

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

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar información adicional para sustentar su apelación.**

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si la necesitamos, y podríamos comunicarnos con usted o su médico.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación**. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
  - Si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si está solicitando un medicamento de la Parte B.
  - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en la que será revisada por una organización de revisión independiente. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. La Sección 5.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si está solicitando un medicamento de la Parte B que todavía no ha recibido, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si su afección de salud así lo requiere.
  - Si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento de la Parte B.

  - Si considera que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le damos una respuesta a su queja en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).
  - Si no le damos una respuesta para el plazo indicado (o al final de la extensión de tiempo), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, en la que será revisada por una organización de revisión independiente. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. La Sección 5.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos autorizar o brindar la cobertura en un plazo de 30 días calendario si está solicitando un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si está solicitando un medicamento de la Parte B.
- **Si nuestro plan rechaza una parte o la totalidad de su apelación,** automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Sección 5.4 El Nivel 2 del proceso de apelaciones

Término legal:

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente.** A veces se la denomina **IRE** (del inglés “Independent Review Entity”).

La **organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se le denomina su **archivo de caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso**.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información acerca de su apelación.

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

- En el caso de la apelación rápida, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de que reciba su apelación.
- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. Si se tomaron días adicionales, se lo notificarán por escrito. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

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

- En el caso de la apelación estándar, si está solicitando un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 30 días calendario** a partir de que reciba su apelación. Si está solicitando un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente debe comunicarle la respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** a partir de que reciba su apelación.
- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. Si se tomaron días adicionales, se lo notificarán por escrito. La organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

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

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

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de una solicitud de artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica **en un plazo de 72 horas** o bien, proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de una solicitud de medicamentos de la Parte B**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas** tenemos **24 horas** a partir de la fecha en la que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, significa que está de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) para la cobertura de atención

médica no se debe autorizar. (Esto se denomina **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explica la decisión.
- Le informa sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica alcanza cierto mínimo. El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
- Le explica cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 explica los procesos de apelaciones de los Niveles 3, 4 y 5.

Sección 5.5 Si nos está pidiendo que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que recibió por concepto de atención médica

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

La solicitud de reembolso implica una decisión de cobertura de parte nuestra

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que pagó está cubierta. También comprobaremos si siguió las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

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

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

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelación de la Sección 5.3. En el caso de apelaciones relacionadas con un reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle nuestra respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos está solicitando que le reembolsemos la atención médica que ya recibió y pagó, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago dentro de los 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

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

Sección 6.1 Lo que debe hacer si tiene problemas para recibir un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos un medicamento de la Parte D

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos con receta. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener detalles sobre los medicamentos de la Parte D, las normas, las restricciones y los costos consulte el Capítulo 5 y el 6. **En esta sección, se tratan solamente sus medicamentos de la Parte D**. Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de *medicamento* en el resto de esta sección en lugar de repetir cada vez las expresiones *medicamento con receta cubierto para pacientes externos* o *medicamento de la Parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que usted obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no se puede surtir tal como está escrita, la farmacia le entregará un aviso escrito explicándole cómo ponerse en contacto con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones y apelaciones de cobertura de la Parte D

Término legal:

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la Parte D se denomina una **determinación de cobertura.**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o en relación con el monto que pagaremos por los medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las situaciones siguientes:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no figura en la Lista de medicamentos *de nuestro plan.* **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Pedirnos que no apliquemos una restricción a la cobertura de nuestro plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener, criterios para autorizaciones previas o el requisito de probar primero con otro medicamento). **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Cómo solicitar pagar un monto de costo compartido más bajo por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar un medicamento con receta que ya ha comprado. **Pedirnos un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hemos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 Cómo solicitar una excepción

Términos legales:

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

Pedir la eliminación de una restricción de cobertura para un medicamento es una **excepción al Formulario.**

Pedir pagar un precio inferior por un medicamento no preferido cubierto es una **excepción de nivel.**

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

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son 3 ejemplos de excepciones que usted, su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden pedirnos que hagamos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos, deberá pagar el monto de costo compartido que corresponde a medicamentos en el Nivel 4. No puede solicitar que hagamos una excepción respecto del monto de costo compartido que usted debe pagar por el medicamento cuando aceptamos cubrir un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos.

2. **Eliminar una restricción de un medicamento cubierto.** El Capítulo 5 describe las normas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y eliminamos una restricción para usted, puede solicitar una excepción al monto del costo compartido que usted debe pagar por el medicamento.

3. **Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido inferior.** Todos los medicamentos en nuestra Lista de medicamentos se encuentran en uno de los Seis niveles de costo compartido. En general, cuanto más bajo sea el nivel de costo compartido, menor será la parte que le corresponde pagar del costo del medicamento.

   - Si nuestra Lista de medicamentos tiene medicamentos alternativos para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costo compartido más bajo que el de su medicamento, puede

pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda a los medicamentos alternativos.

- Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas de marca para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas genéricas o de marca para tratar su afección.
- No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido para ningún medicamento en Nivel 5 - medicamentos especializados.
- Si aprobamos su solicitud para una excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente paga el monto más bajo.

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber acerca de pedir excepciones

Su médico debe explicarnos las razones médicas

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

Generalmente, nuestra Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo fuera tan eficaz como el medicamento que está solicitando y no produciría más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general no aprobaremos su solicitud de una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, en general, *no* aprobaremos su solicitud de una excepción, a menos que todos los medicamentos alternativos de los niveles de costo compartido más bajos no funcionen tan bien para usted o puedan causarle una reacción adversa u otro daño.

Podemos aceptar o rechazar su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año de nuestro plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento, y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión mediante la presentación de una apelación.

Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción

Término legal:

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

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

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman en un plazo de **72 horas** después de que recibamos su solicitud. Las **decisiones de cobertura rápida** se toman en un plazo de **24 horas** después de que recibamos su solicitud.

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una decisión de cobertura rápida. **Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:**

- Debe estar solicitando un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida para que le reembolsemos el costo de un medicamento que usted ya compró).
- El hecho de usar los plazos estándares podría afectarle de forma grave o perjudicar su capacidad física.
- **Si su médico u otra persona autorizada a dar recetas nos indican que su salud requiere una decisión de cobertura rápida, le daremos automáticamente una decisión de cobertura rápida.**
- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico ni de otra persona autorizada a dar recetas, decidiremos si su salud requiere que tomemos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
  - Explique que usaremos los plazos estándar.
  - Explique que, si su médico u otra persona autorizada a dar recetas pide la decisión de cobertura rápida, automáticamente se la proporcionaremos.
  - Le indique cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que usted solicitó. Responderemos a su queja en un plazo de 24 horas desde su recepción.

Paso 2: Solicite una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que usted desea. También puede acceder al proceso de decisiones de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el formulario de *Solicitud de determinación de cobertura modelo de los*

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS), que está disponible en nuestro sitio web. El Capítulo 2 contiene información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, la información de contacto y la información que identifica la reclamación denegada por la que se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona autorizada a dar recetas) o su representante puede hacer esto. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- **Si solicita que se haga una excepción, proporcione la declaración de respaldo,** que es el motivo médico de la excepción. Su médico o la persona autorizada a dar recetas puede enviarnos la declaración por fax o correo. O su médico o la persona autorizada a dar recetas pueden llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos una respuesta.

Plazos para una decisión de cobertura rápida

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 24 horas** después de que recibamos su solicitud.
  - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud nos lo exige.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura que aceptamos en un plazo de 24 horas después de que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.
  - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud nos lo exige.

  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.

- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos **brindar la cobertura** que aceptamos **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** también debemos pagarle en un plazo de 14 días calendario después de que recibimos su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de medicamento que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama **redeterminación** del plan.

Una apelación rápida también se denomina **redeterminación acelerada.**

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Generalmente, una apelación estándar se realiza dentro de los 7 días calendario. Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo exige, pídanos una apelación rápida.

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico u otra persona autorizada a dar recetas deben comunicarse con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para apelaciones estándar, presente una solicitud por escrito,** o llámenos. El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **En el caso de las apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al** (**1-877-344-7364**). El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluida una solicitud enviada en el *Formulario de Solicitud de redeterminación modelo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)*, que está disponible en nuestro sitio web . Incluya su nombre, la información de contacto y la información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si se vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar información adicional para sustentar su apelación.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, hacemos otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otra persona autorizada a dar recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación**. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
  - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura que aceptamos en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud así nos lo requiere.
  - Si no le comunicamos una decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura tan rápido como lo requiera su salud, pero nunca después de **7 días calendario** de recibida su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito que explica por qué rechazamos su solicitud. Además, le diremos cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si rechazamos su apelación, usted decidirá si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se enviará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término legal:

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Entidad de revisión independiente.** A veces se le llama **Entidad de revisión independiente (Independent Review Entity, IRE).**

La organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, médico u otra persona autorizada a dar recetas) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y pedir una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
  - **Usted debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso por escrito.

- Si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a una determinación de **riesgo** según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la IRE. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- Le enviaremos a esta organización de revisión independiente la información sobre su apelación. A esta información se le denomina su **archivo de caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso.**
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información acerca de su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, la organización de revisión independiente debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 en un **plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es por un medicamento que aún no ha recibido. Si solicita que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de que reciba su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

En el caso de las apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindar la cobertura para medicamentos que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** después de que recibamos la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

En el caso de las apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de su solicitud de cobertura,** debemos **brindar la cobertura para medicamentos** que aprobó la organización

de revisión independiente **en un plazo de 72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** del costo de un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de que recibamos la decisión de parte de la organización de revisión independiente.

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

Si esta organización rechaza una **parte o la totalidad de** su apelación, significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de ella). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explica la decisión.
- Le notifica sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que solicita alcanza cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es final.
- Le indicará el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de 5 niveles de apelación).
- Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto

Cuando se lo ingresa en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. Ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día que deja el hospital se denomina su **fecha del alta**.
- Cuando se haya decidido la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se lo comunicarán.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada, y se considerará su solicitud.

Sección 7.1 Durante su hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare donde se le explicarán sus derechos

Dentro de los 2 días calendario de su ingreso al hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *An Important Message from Medicare about Your Rights (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos)*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un trabajador social o un enfermero), solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

1. **Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga si no comprende.** Dice lo siguiente:
   - Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
   - Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
   - Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
   - Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darlo de alta si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha de su alta para que su atención hospitalaria esté cubierta más tiempo.
2. **Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.**
   - Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre.
   - Firmar el aviso *solo* demuestra que ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le informa sobre su fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha del alta.
3. **Guarde la copia** del aviso para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de 2 días calendario antes de su fecha de alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede consultar el aviso en línea en CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

Sección 7.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha del alta del hospital

Para solicitarnos que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes internados por un período de tiempo más prolongado, use el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso**
- **Cumpla con los plazos**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**). O llame a su Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro de Salud (SHIP) para recibir ayuda personalizada. Puede llamar a New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP) al 1-800-701-0501. La información de contacto del SHIP está disponible en el Capítulo 2, Sección 3.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted. La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de la atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de su estado y pida una revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*An Important Message from Medicare About Your Rights (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos)*) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Para presentar la apelación, debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) *antes* de que se vaya del hospital y **no después de la medianoche el día de su alta.**
  - **Si usted cumple con este plazo**, puede permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad.
  - **Si no cumple con este plazo, comuníquese con nosotros.** Si decide quedarse en el hospital después de la fecha prevista del alta, *podría tener que pagar los costos* correspondientes a la atención hospitalaria que reciba después de la fecha prevista del alta.
- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día después de que se nos contacte, le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le indica su fecha prevista del alta y le explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.
- Usted puede obtener una muestra del **Aviso detallado del alta** llamando a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O bien, puede obtener un aviso de muestra en línea en CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que les dimos nosotros y el hospital.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores nos informen de su apelación, recibirá un aviso por escrito de nosotros que le dará su fecha prevista del alta. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la Organización para la mejora de la calidad le dará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la aceptan?

- Si la organización de revisión independiente *acepta*, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**

- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, podría haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación, significa que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé su respuesta a la apelación.
- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **podría tener que pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior a que la Organización para la mejora de la calidad le brinde su respuesta a la apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación, *y* usted permanece en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al *Nivel 2* del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de la hospitalización con posterioridad a la fecha prevista del alta.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en la que finaliza su cobertura de 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 harán otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su apelación.

Paso 3: Los revisores decidirán, en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, sobre su apelación y le informarán su decisión.

Si la organización de revisión independiente la acepta:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha de rechazo de su primera apelación por parte de la Organización para la mejora de la calidad. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesaria.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión independiente la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de Nivel 1. Esto se llama confirmar la decisión.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cobertura está terminando demasiado pronto

Cuando está recibiendo **servicios de atención médica a domicilio, servicios de atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes externos)** que estén cubiertos, tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de estos 3 tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo de su atención*.

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.1 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura

Término legal:

Aviso de no cobertura de Medicare. Le dice cómo puede solicitar una **apelación rápida.** Solicitar una apelación rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica.

1. **Recibirá un aviso por escrito** al menos 2 días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso dice lo siguiente:
   - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.
   - Cómo solicitar una apelación rápida para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período de tiempo más largo.
2. Se le pedirá que **usted**, **o alguien que actúa en su nombre, firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.** Firmar el aviso *solo* indica que recibió la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión de nuestro plan para suspender la atención.

Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (Los usuarios de TTY deben llamar al **711**). O llame al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) para recibir asistencia personalizada. Puede llamar a New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP) al 1-800-701-0501. La información de contacto del SHIP está disponible en el Capítulo 2, Sección 3.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente apropiada. La **Organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica a los que el gobierno

federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye las revisiones de las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación rápida*. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare (Notice of Medicare Non-Coverage, NOMNC)*), se le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día antes de la fecha de entrada en vigencia** que aparece en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si se vence el plazo y desea apelar, aún tiene derechos de apelación. Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad a través de la información de contacto que figura en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado también aparecen en el Capítulo 2.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término legal:

Explicación detallada de no cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre las razones para terminar la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión independiente también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que les ha dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos comunican sobre su apelación y usted recibirá de nuestra parte la *Explicación detallada de no cobertura,* donde se explican detalladamente las razones por las cuales finalizamos la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Dentro del plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir brindándole servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si los revisores rechazan?

- Si los revisores la *rechazan*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos.**
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en la que termina su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de esta atención.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura de la atención, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más largo

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o de los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en la que finalizó su cobertura de 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 harán otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su apelación.

Paso 3: Los revisores decidirán, en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud de apelación, sobre su apelación y le informarán su decisión.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente acepta?

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que recibió desde la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindando cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesaria.
- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos respecto de su apelación de Nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que es manejado por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador.

Paso 4: Si la rechaza, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de 5 niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ) o un mediador. La Sección 9 explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4, y 5

Sección 9.1 Niveles de apelación 3, 4, y 5 para solicitudes de servicios médicos

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

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico sobre el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es

inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera que los primeros 2 niveles. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez administrativo (Administrative Law Judge, ALJ)** o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez administrativo o mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones *puede* concluir o *no.*** A diferencia de la apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, irá a una apelación de Nivel 4.
  - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proporcionarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del juez administrativo o mediador.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o brindar la atención médica en cuestión.
- **Si el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *podría* concluir o *no.***
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede* concluir o *no*.** A diferencia de la decisión tomada en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted. Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede* concluir o *no.***

- Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
- Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo debería continuar con ese proceso.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Primera Instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el Tribunal Federal de Primera Instancia.

Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

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

Si el valor del medicamento sobre el que ha apelado cumple con un determinado monto en dólares, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. La respuesta por escrito que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los 3 últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera que los primeros 2 niveles. La revisión de su apelación la administran estas personas en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez administrativo** o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si su apelación se acepta, el proceso de apelaciones habrá terminado.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el juez administrativo o el mediador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, a los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede* concluir o *no*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta, el proceso de apelaciones habrá terminado.** Debemos **autorizar o brindar la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o realizar el pago, a más tardar, a los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si su apelación se rechaza, el proceso de apelaciones *puede* concluir o *no*.**
  - Si usted decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
  - Si no quiere aceptar la decisión, usted podría pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud para revisar la apelación, el aviso le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal Federal de Primera Instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el Tribunal Federal de Primera Instancia.

Presentar quejas

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?

Queja	Ejemplo
Respeto de su privacidad	• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otro comportamiento negativo	• ¿Alguien ha sido descortés o le ha faltado el respeto? • ¿Está insatisfecho con nuestro Servicio al cliente? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O ha tenido que esperar demasiado a Servicio al cliente o a otro personal de nuestro plan? ○ Entre los ejemplos se incluye esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o de consulta, o cuando le van a dar una receta.
Limpieza	• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o un consultorio de un médico?
Información que obtiene de nosotros	• ¿No le dimos un aviso requerido? • ¿Es nuestra información escrita difícil de entender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con lo *oportuno* de nuestras medidas relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones)	Si ha pedido una decisión de cobertura o presentado una apelación y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos: • Ha pedido que tomemos *una decisión de cobertura rápida* o que respondamos una *apelación rápida*, y lo hemos rechazado; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos de cobertura o reembolso de ciertos productos o servicios médicos o

Queja	Ejemplo
	medicamentos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja

Términos legales:

Una **queja** también se denomina **reclamo.**

Presentar una queja se denomina **interponer un reclamo.**

Usar el proceso para quejas se denomina **usar el proceso para interponer un reclamo.**

Una **queja rápida** se denomina **reclamo acelerado.**

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

- **Llamar a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (**Los usuarios de TTY deben llamar al **711) suele ser el primer paso.** Si debe hacer algo más, Servicio al cliente se lo indicará.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- Una queja (reclamo) de un miembro debe presentarse dentro de los 60 días siguientes a la fecha del incidente que dio lugar a la queja, mediante una comunicación por escrito dirigida a:

  EmblemHealth Medicare HMO
  Attn: Grievance & Appeals
  P.O. Box 2807
  New York, NY 10116-2807

  o llamando a Servicio al cliente al:
  1-877-344-7364 (TTY **711**)

  El horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, y 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

Si alguien presenta un reclamo en su nombre, su queja debe incluir un Formulario de Designación de Representante que autorice a esa persona a representarlo. Para obtener el formulario, llame a Servicio al cliente (los números de teléfono se indican arriba) y solicite el Formulario de Designación de Representante. También está disponible en el sitio web de Medicare en CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en emblemhealth.com/medicare. Aunque podemos aceptar una queja sin el formulario, no podemos completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días posteriores a la recepción de su solicitud de queja (nuestro plazo para responder a su queja), su solicitud de queja se cerrará.

Se le enviará una confirmación por escrito dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que EmblemHealth Medicare haya recibido la queja. Incluirá una solicitud de cualquier información adicional necesaria para resolver la queja e identificará el nombre, la dirección y el número de teléfono del departamento que ha sido designado para responder a la misma.

Investigaremos su queja y le notificaremos nuestra decisión tan pronto como lo requiera su caso, en función de su estado de salud, pero no más tarde de 30 días calendario después de recibir su queja. Podemos extender el plazo hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si justificamos la necesidad de información adicional y el retraso es en su mejor interés. Le notificaremos si es necesaria una extensión.

Si usted solicita una determinación organizativa acelerada, una determinación acelerada de cobertura, una reconsideración acelerada o una redeterminación acelerada, es posible que determinemos que su solicitud no cumple los criterios para ser acelerada y, por lo tanto, la procesaremos conforme a los plazos de una solicitud estándar. Si decidimos no tramitar su solicitud de forma acelerada, o decidimos solicitar una extensión para su solicitud, usted puede solicitar una queja acelerada. EmblemHealth debe responder a su queja acelerada dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud.

- El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: Analizaremos su queja y le daremos una respuesta.

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia, o si usted pide más tiempo, **podemos demorar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) en responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si se le ha concedido una queja rápida, quiere decir que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas**.

- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o una parte de la queja o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos las razones en nuestra respuesta.

Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención,* tiene 2 opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente a la Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO).** La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

O bien

- **Puede presentar su queja ante la Organización para la mejora de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo**.

Sección 10.4 También puede informarle a Medicare acerca de su queja

Puede presentar una queja sobre EmblemHealth VIP Value (HMO) directamente a Medicare. Para presentar una queja ante Medicare visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10:
Cancelación de su membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Cancelación de su membresía en nuestro plan

La cancelación de su membresía en EmblemHealth VIP Value (HMO) puede ser de forma **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (cuando no es su elección):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 brindan información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 describe situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionando su atención médica y medicamentos con receta, y seguirá pagando la parte que le corresponde de los costos compartidos hasta que finalice su membresía.

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

Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta

Usted puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción abierta** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y cobertura para medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- El **Período de inscripción abierta** es del **15 de octubre al 7 de diciembre.**
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de cobertura:
    - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos,
    - Original Medicare con un plan separado de medicamentos de Medicare, o
    - Original Medicare sin un plan separado de medicamentos de Medicare.
        - Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare podría inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted haya optado por no participar de la inscripción automática.

Nota: Si cancela su inscripción de la cobertura para medicamentos de Medicare y permanece sin una cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, podría tener que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía se cancelará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Puede hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** cada año**.**

- **El Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage (MA)** es del 1 de enero al 31 de marzo y también para los nuevos beneficiarios de Medicare que están inscritos en un plan de MA, desde el mes en que tienen derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes en que tienen derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage,** usted puede realizar lo siguiente:
  - Cambiar a otro Plan Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos.
  - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos de Medicare al mismo tiempo.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, los miembros de EmblemHealth VIP Value (HMO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otro momento del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial si se aplica alguna de las siguientes situaciones. Estos son solo ejemplos. Para obtener la lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar Medicare.gov.

- En general, cuando se muda
- Si tiene Medicaid
- Si es elegible para Ayuda adicional para pagar su cobertura para medicamentos de Medicare
- Si rompemos nuestro contrato con usted
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC)
- Si está inscrito en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE)

Nota: Si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, quizás no pueda cambiarse de plan. El Capítulo 5, Sección 10 le proporciona más detalles sobre los programas de administración de medicamentos.

Los períodos de inscripción varían según cada caso.

Para averiguar si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Puede elegir entre lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cobertura para medicamentos,
- Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos de Medicare, u
- Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos de Medicare.

Nota: Si cancela su inscripción de la cobertura para medicamentos de Medicare y permanece sin una cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, podría tener que pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía se cancelará normalmente** el primer día del mes después de que recibamos su solicitud para cambiar su plan.
- **Si usted recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de su cobertura para medicamentos:** Si se pasa a Original Medicare y no se inscribe en un plan separado de medicamentos de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que opte por no participar de la inscripción automática.

Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuándo puede cancelar su membresía

Si tiene alguna pregunta sobre cómo cancelar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a Servicio al cliente al 1-877-344-7364 (Los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- Encuentre la información en el manual ***Medicare & You 2027 (Medicare y Usted 2027)***

- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048

SECCIÓN 3 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan

La siguiente tabla explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

Para cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. • Su inscripción en EmblemHealth VIP Value (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
Original Medicare con un plan separado de medicamentos de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos de Medicare. • Su inscripción en EmblemHealth VIP Value (HMO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan de medicamentos.
Original Medicare sin un plan separado de medicamentos de Medicare	• **Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción**. Llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) si necesita más información sobre cómo hacer esto. • También puede llamar a **Medicare**, al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y solicitar que le cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Su inscripción en EmblemHealth VIP Value (HMO) se cancelará cuando comience su cobertura en Original Medicare.

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios, y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que se cancele su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus servicios médicos, artículos, y medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.**
- **Continúe usando las farmacias de nuestra red o de pedido por correo para obtener sus medicamentos con receta.**
- **Si está hospitalizado el día que su membresía finaliza, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si le dan el alta después de que comience su nueva cobertura médica).

SECCIÓN 5 EmblemHealth VIP Value (HMO) debe cancelar la membresía en su plan en ciertas situaciones

EmblemHealth VIP Value (HMO) debe cancelar su membresía en nuestro plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare
- Si se muda fuera del área de servicio
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses
  - Si se muda o realiza un viaje largo, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**) para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja está en el área de nuestro plan
- Si es encarcelado (va a prisión)
- Si ya no es usted ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o un no ciudadano elegible
- Si miente o encubre información sobre otro seguro que tenga que le proporciona cobertura para medicamentos con receta
- Si intencionalmente nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad en nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si permanentemente se comporta de una manera que es perturbadora y nos dificulta la tarea de brindarles atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacerle dejar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
  - Si cancelamos su membresía por esta razón, Medicare podría pedir al Inspector general que investigue su caso.
- Si no paga sus primas del plan durante 90 días.

  - Debemos notificarle por escrito que tiene 90 días para pagar la prima de su plan antes de que cancelemos su membresía.
- Si usted debe pagar un monto adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción en nuestro plan y usted perderá la cobertura para medicamentos.

Si tiene preguntas o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**).

Sección 5.1 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud

EmblemHealth VIP Value (HMO) no está autorizado a pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si considera que le están pidiendo que deje nuestro plan debido a un motivo relacionado con su salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 5.2 Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. Además, tenemos que explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de Cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Además, pueden aplicarse otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que reside. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se incluyen ni se explican en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

No discriminamos por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen Planes de Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud de Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o a un trato que no ha sido imparcial, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en HHS.gov/ocr/index.html.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llame a Servicio al cliente al **1-877-344-7364** (los usuarios de TTY deben llamar al **711**). Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Servicio al cliente puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los Centros de Servicios de Medicare y

Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) en el Título 42, secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), EmblemHealth VIP Value (HMO), como una organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de los CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

CAPÍTULO 12:

Definiciones

“Herramienta de beneficios en tiempo real” – Un portal o una aplicación informática en la que los inscritos pueden buscar información completa, correcta, oportuna, clínicamente apropiada, del Formulario y de beneficios específica para inscritos. Esto incluye los montos de costo compartido, los medicamentos alternativos del Formulario que se pueden utilizar para la misma afección que un medicamento dado, y las restricciones de cobertura (autorización previa, tratamiento escalonado, límites de cantidad) que se aplican a medicamentos alternativos.

Apelación – Una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión de denegarle una solicitud de cobertura para servicios de atención médica o medicamentos con receta o pagos por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Área de servicio – Un área geográfica donde usted debe vivir para unirse a un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también se incluye, generalmente, el área donde puede obtener servicios de rutina (no emergencias). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan de manera permanente.

Atención de emergencia – Servicios cubiertos que son: 1) proporcionados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección de emergencia.

Atención en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) – Servicios de atención de enfermería especializada o rehabilitación especializada brindados todos los días en un centro de atención de enfermería especializada. Ejemplos de la atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por un enfermero matriculado o un médico.

Autorización previa – Aprobación por adelantado para obtener servicios y/o determinados medicamentos según criterios específicos. En la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4, se indican los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Formulario y nuestros criterios están publicados en nuestro sitio web.

Auxiliar de atención de la salud a domicilio – Una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas autorizados, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar ejercicios recetados).

Ayuda adicional – Un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro.

Biosimilar – Un producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos biosimilares se pueden sustituir por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta (consulte "**Biosimilar intercambiable**").

Biosimilar intercambiable – Un biosimilar que podría ser utilizado como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple con los requisitos adicionales acerca del potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Cancelar o cancelación de la inscripción – El proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) – Un centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio – Un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que funciona exclusivamente con el propósito de brindar servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y cuya estadía en el centro se espera que no exceda las 24 horas.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) – Es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta – Cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos con receta de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más adelante en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare.

Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare) – Seguro que lo ayuda a pagar los medicamentos con receta para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A o la Parte B de Medicare.

Copago – Un monto que es posible que deba pagar como su parte del costo de un servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta hospitalaria como paciente externo o un medicamento con receta. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, $10) en lugar de un porcentaje.

Coseguro – Un monto que se le podría requerir que pague, expresado como porcentaje (por ejemplo, 20%) como la parte que le corresponde del costo por servicios o medicamentos con receta después de que usted paga sus deducibles.

Costo compartido – El costo compartido se refiere a los montos que un miembro debe pagar cuando obtiene servicios o medicamentos. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: 1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir servicios o medicamentos; 2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige cuando se recibe un servicio o medicamento específico; o 3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que un plan exige cuando se recibe un servicio o medicamento específico.

Costo compartido diario – Es posible que se aplique un costo compartido diario cuando su médico le receta un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago por un suministro de un medicamento para un mes es de $30, y un suministro para un mes en nuestro plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de $1 por día.

Costo compartido estándar – Es el costo compartido estándar que no es el costo compartido preferido que ofrece una farmacia de la red.

Costo compartido preferido – Costo compartido preferido significa un costo compartido menor para determinados medicamentos cubiertos de la Parte D en determinadas farmacias de la red.

Costo de suministro – Un honorario que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se entrega para pagar el costo de surtir un medicamento con receta, como el tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y empaquetar el medicamento con receta.

Costos que paga de su bolsillo – Consulte la definición de costo compartido más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro para pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro paga de su bolsillo.

Cuidado asistencial – El cuidado asistencial es la atención personal brindada en un centro de cuidados, hospicio u otro centro cuando usted no necesita atención médica o de enfermería especializada. El cuidado asistencial, brindado por personas que no tienen habilidades profesionales ni capacitación, incluye ayudar con actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. Podría incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Deducible – Es el monto que debe pagar por la atención médica o los medicamentos con receta antes de que nuestro plan pague.

Determinación de cobertura – Una decisión para determinar si un medicamento que le recetaron está cubierto por nuestro plan y el monto, si lo hubiera, que usted debe pagar por el medicamento con receta. En general, si usted lleva su receta a la farmacia y allí le indican que el medicamento con receta

no está cubierto por nuestro plan, eso no es una determinación de cobertura. Deberá llamar o escribir a nuestro plan para pedir una decisión de cobertura formal. Las determinaciones de cobertura se denominan **decisiones de cobertura** en este documento.

Determinación de la organización – Una decisión que toma nuestro plan acerca de si los servicios o artículos están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este documento.

Dispositivos ortésicos y protésicos – Dispositivos médicos que incluyen, entre otros, dispositivos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

Emergencia – Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida de un hijo por nacer), la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad, o la pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) – Ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Etapa de cobertura en situaciones catastróficas – La etapa del beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otras partes calificadas que actúen en su nombre) haya gastado $2,400 en medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por los medicamentos de la Parte D cubiertos.

Etapa de cobertura inicial – Esta es la etapa después de que usted paga su deducible (si tiene alguno) y antes de que los costos que paga de su bolsillo para el año alcancen el monto umbral que paga de su bolsillo.

Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Divulgación de información – En este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción – Un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al Formulario) o un medicamento no preferido a un nivel más bajo de costo compartido (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan le exige probar otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, si nuestro plan exige una autorización previa para un medicamento y usted desea que no apliquemos la

restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción al Formulario).

Facturación del saldo – Cuando un proveedor (un médico o el hospital) factura al paciente más que el monto de costo compartido permitido de nuestro plan. Como miembro de EmblemHealth VIP Value (HMO), solo tiene que pagar los montos del costo compartido de nuestro plan cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o le cobren, de otra manera, más que el monto del costo compartido que nuestro plan indica que usted debe pagar.

Farmacia de la red

– Una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan por el que los miembros de nuestro plan pueden recibir los beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red – Una farmacia que no ha celebrado un contrato con nuestro plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

Hospicio – Un beneficio que proporciona un trato especial a un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa tener una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de hospicios en su área geográfica. Si opta por un hospicio y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Todavía podrá obtener todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Hospitalización – Una hospitalización es cuando es ingresado formalmente al hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, podría ser considerado un paciente externo.

Indicación médicamente aceptada – Un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) o avalado por ciertas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (Supplemental Security Income, SSI) – Es un beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados, y que son discapacitadas, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales que los beneficios del Seguro Social.

Límites de cantidad – Una herramienta de gestión diseñada para limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o Lista de medicamentos) – Una lista de medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

Medicaid (o Medical Assistance) – Un programa conjunto estatal y federal, que ayuda a solventar los costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

Médicamente necesario – Significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

Medicamento de marca – Un medicamento con receta fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que originariamente investigó y desarrolló dicho medicamento. Los medicamentos de marca tienen la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y, normalmente, no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca.

Medicamento genérico – Medicamento con receta que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA), dado que se considera que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero, por lo general, es más económico.

Medicamento seleccionado – Un medicamento cubierto por la Parte D por el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

Medicamentos cubiertos – Es el término que se utiliza para referirse a todos los medicamentos con receta que cubre nuestro plan.

Medicamentos de la Parte D – Son los medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas de la cobertura de la Parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Medicare – El programa federal de seguros médicos destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedades renales terminales (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan) – Una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA) – Si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El

IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se ven afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima más alta.

Monto máximo que paga de su bolsillo – El monto máximo que paga de su bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos dentro de la red. Los montos que usted paga por , las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y los medicamentos con receta no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.

Monto umbral que paga de su bolsillo – Es el monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Multa por inscripción tardía de la Parte D – Un monto que se suma a su prima mensual del plan por la cobertura para medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos, lo mismo que la cobertura estándar para medicamentos con receta de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de ser elegible para inscribirse en un plan de la Parte D por primera vez.

Nivel de costo compartido – Cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los 6 niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) – Un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Original Medicare (Medicare tradicional o plan Medicare con pago por servicio) – El plan Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Original Medicare, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Usted puede consultar con cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga lo que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga lo que le corresponde a usted. Original Medicare tiene 2 partes: La Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los Estados Unidos.

Parte C – Consulte Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D – Es el Programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

Período de beneficios – La manera en la que nuestro plan y Original Medicare mide su uso de los servicios de los hospitales y el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Para las estadías en un centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) un período de beneficios comienza el día que ingresa como paciente internado en un SNF. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. Para hospitalizaciones de pacientes internados,

un período de beneficios comienza cuando es ingresado al hospital y termina cuando lo den de alta del hospital. Si lo ingresan al hospital después de que haya finalizado un período de beneficios, comienza un nuevo período de beneficios. No hay límite en cuanto al número de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta – El período de tiempo entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar de planes de medicamentos o de salud, o elegir Original Medicare.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage – El período de tiempo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo para que los miembros de un plan Medicare Advantage puedan cancelar sus inscripciones en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona califica para Medicare por primera vez.

Período de inscripción especial – Un tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos o volver a Original Medicare. Las situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de inscripción especial son: si se muda fuera del área de servicio, si está recibiendo Ayuda adicional con los costos de sus medicamentos con receta, si se muda a un centro de cuidados, o si rompemos nuestro contrato con usted.

Período de inscripción inicial – El tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare cuando usted es elegible por primera vez para recibir Medicare. Si es elegible para Medicare cuando cumpla 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 termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Persona con doble elegibilidad – Una persona que reúne los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid.

Plan de necesidades especiales – Un tipo especial de plan Medicare Advantage que proporciona una atención médica más específica para determinados grupos de personas, como aquellas que tienen Medicare y Medicaid, que viven en centros de cuidados o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Plan de necesidades especiales equivalentes a institucionales (Institutional-Equivalent Special Needs Plan, IE-SNP) – Un IE-SNP limita la inscripción a un MA para las personas elegibles que viven en la comunidad, pero que necesitan un nivel de atención que ofrece un establecimiento.

Plan de necesidades especiales institucional (Institutional Special Needs Plan, I-SNP) – Los I-SNP restringen la inscripción a personas elegibles de MA que viven en la comunidad, pero que necesitan el nivel de atención que ofrece un establecimiento o bien, que viven (o se espera que vivan) por al menos 90 días consecutivos en determinados centros de atención a largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: Plan de necesidades especiales institucional equivalente (Institutional Equivalent Special Needs Plan, IE-SNP), Plan de necesidades especiales institucional híbrido (Hybrid

Institutional SNP, HI-SNP) y Plan de necesidades especiales institucional basado en un establecimiento (Facility-based Institutional SNP, FI-SNP).

Plan de necesidades especiales para atención crónica (Chronic-Care Special Needs Plan, C-SNP) – Los C-SNP son SNP que limitan la inscripción a los MA para las personas elegibles que tienen enfermedades graves y crónicas.

Plan de salud de Medicare – Un plan de salud de Medicare que ofrece una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en nuestro plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes Medicare Cost, los de Necesidades Especiales, los Programas piloto/demostraciones y los Programas de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan de una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO) – Un plan de una Organización de proveedores preferidos es un Plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un monto de pago específico. Un plan de una PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si se reciben de parte de proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del miembro será generalmente superior cuando se obtienen los beneficios del plan de parte de proveedores fuera de la red. Los planes de una PPO tienen un límite anual de los costos que paga de su bolsillo para los servicios recibidos de proveedores (preferidos) de la red y un límite más alto en los costos totales combinados que paga de su bolsillo por servicios de proveedores tanto dentro de la red (preferidos) como fuera de la red (no preferidos).

Plan Medicare Advantage (MA) – A veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser i) una Organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO); ii) una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO); iii) un Plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS); o iv) un plan de Cuenta de ahorro para gastos médicos de Medicare (Medicare Medical Savings Account, MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un Plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Plan de necesidades especiales (Special Needs Plan, SNP). En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos con receta) de Medicare. Estos planes se llaman **Planes Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**.

Plan PACE – Un plan Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) que combina servicios y apoyos médicos, sociales y de atención a largo plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS) para personas frágiles de manera que puedan conservar su independencia y continuar viviendo en sus comunidades (en lugar de mudarse a un centro de cuidados) tanto tiempo como sea posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan.

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP) – Los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica

de un plan estatal bajo Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare) – El seguro complementario de Medicare vendido por una compañía de seguros privada para cubrir los *períodos sin cobertura* de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Precio Justo Máximo – El precio negociado por Medicare para un medicamento selecto.

Prima – El pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de salud para una cobertura de salud o de medicamentos con receta.

Producto biológico – Un medicamento con receta elaborado a partir de fuentes naturales y vivas, como células de los animales, células de las plantas, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no pueden copiarse exactamente, por eso las formas alternativas se denominan biosimilares. (Consulte "**Producto biológico original**" y "**Biosimilar**").

Producto biológico original – Un producto biológico que ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (Food and Drug Administration, FDA) y sirve de comparación para los fabricantes que realizan una versión biosimilar. También se denomina producto de referencia.

Programa de descuentos del fabricante – Un programa en virtud del cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total de nuestro plan por los medicamentos de marca y los productos biológicos cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Programa de manejo del tratamiento farmacológico (Medication Therapy Management, MTM) – Un programa de la Parte D de Medicare para necesidades de salud complejas proporcionado a las personas que cumplen con determinados requisitos o que están en un Programa de administración de medicamentos. Los servicios de MTM usualmente incluyen una discusión con un farmacéutico o proveedor de atención médica para la revisión de los medicamentos.

Proveedor de atención primaria (PCP) – El médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con cualquier otro proveedor de atención médica.

Proveedor de la red – **Proveedor** es el término general para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o certificación de Medicare y del estado para prestar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o Centro fuera de la red – Un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar ni ofrecer servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los

proveedores fuera de la red son proveedores que no están empleados, ni son propiedad ni los opera nuestro plan.

Queja - El nombre formal para presentar una queja es **interponer un reclamo**. El proceso de quejas se utiliza *solamente* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si nuestro plan no sigue los períodos de tiempo en el proceso de apelaciones.

Reclamo – Tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, nuestros proveedores, o nuestras farmacias, como, por ejemplo, una queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no implica disputas de cobertura ni de pago.

Remisión – Una orden escrita de su médico de atención primaria para que usted acuda con un especialista para obtener determinados servicios médicos. Sin una remisión, nuestro plan podría no pagar los servicios proporcionados por un especialista.

Servicio al cliente – Un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, sus beneficios, reclamos y apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con Servicio al cliente.

Servicios cubiertos – Es el término que usamos para incluir todos los suministros y servicios de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos por Medicare – Servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la vista, dentales, o auditivos, que podría ofrecer un plan Medicare Advantage.

Servicios de rehabilitación – Estos servicios incluyen atención de rehabilitación para pacientes internados, fisioterapia (para pacientes externos), terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia – Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata, y que no es una emergencia, es un servicio de urgencia si usted está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o no es razonable dado su tiempo, lugar y circunstancias obtener este servicio de parte de proveedores de la red. Ejemplos de servicios de urgencia son enfermedades y lesiones imprevistas, o exacerbaciones inesperadas de afecciones existentes. Las consultas de rutina a proveedores que sean médicamente necesarias (como los chequeos anuales) no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

Servicios preventivos – Servicios de atención médica que le ayudan a mantenerse saludable, detectar problemas de salud tempranos, determinar cuáles tratamientos son los más eficaces, y prevenir ciertas enfermedades.
Los servicios preventivos incluyen exámenes, vacunas, análisis de laboratorio y pruebas de detección. También incluyen programas de supervisión de salud, y asesoramiento y educación para ayudarle a cuidar de su propia salud.

Subsidio por bajos ingresos (Low Income Subsidy, LIS) – Consulte Ayuda adicional.

Tratamiento escalonado – Herramienta de utilización que exige que primero intente tratar su afección con otro medicamento antes de que cubramos el medicamento que le recetó el médico en primer lugar.

Servicio al cliente de EmblemHealth VIP Value (HMO)

Método	Servicio al cliente – Información de contacto
Llame al	**1-877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8 a.m.-8 p.m. diario del 1 oct al 31 mar y lun-sáb del 1 abr al 30 sep Servicio al cliente **1-877-344-7364** (TTY **711**) ofrece interpretación gratis a quienes no hablan inglés.
TTY	**711** (Servicio de retransmisión del estado de New York) Las llamadas a este número son gratuitas. Horario: 8 a.m.-8 p.m. diario del 1 oct al 31 mar y lun-sáb del 1 abr al 30 sep
Fax	1-212-510-5373
Escriba a	EmblemHealth Medicare HMO Attn: Customer Service 55 Water Street New York, NY 10041-8190
Sitio web	emblemhealth.com/medicare

New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP)
Programa estatal con fondos del gobierno federal para asesoría gratis y local de seguros médicos a miembros de Medicare.

Método	New York Health Insurance Information, Counseling and Assistance Program (HIICAP) (SHIP de New York) – Información de contacto
Llame al	1-800-701-0501
TTY	711 (Servicio de retransmisión del estado de New York)
Escriba a	New York State Office for the Aging 2 Empire State Plaza 5th Floor Albany, NY 12223
Sitio web	https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap

Declaración sobre divulgación de la Ley de Reducción de Papel (Paperwork Reduction Act, PRA) *De acuerdo con la Ley de Reducción de Papel (Paperwork Reduction Act, PRA) de 1995, ninguna persona debe responder a una recopilación de información a menos que presente un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.*

55 Water Street, New York, New York 10041-8190 | emblemhealth.com

EmblemHealth®

Servicio de atención al cliente de EmblemHealth VIP Value

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: INFORMACIÓN DE CONTACTO

Llame al	**877-344-7364** Las llamadas a este número son gratuitas. Los horarios de atención son de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana, del 1.º de octubre al 31 de marzo y de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado, del 1.º de abril al 30 de septiembre. El Servicio de Atención al Cliente también ofrece servicios gratuitos de intérprete disponibles para personas que no hablan inglés.
TTY	**711.** Este número requiere un equipo telefónico especial y está destinado solo a personas con dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número son gratuitas. Los horarios de atención son de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana, del 1.º de octubre al 31 de marzo; de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a sábado, del 1.º de abril al 30 de septiembre.
Fax	**212-510-5373**
Correo postal	**EmblemHealth Medicare HMO** Attn: Customer Service, 55 Water Street, New York, NY 10041-8190
Sitio web	**emblemhealth.com/medicare**

Programa de información, consejería y ayuda de seguro de salud (HIICAP) (el programa SHIP de Nueva York) El HIICAP es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar orientación gratuita local sobre seguros de salud para las personas con Medicare.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Llame al	**800-701-0501**
TTY	**711** (servicio de retransmisión del estado de Nueva York) Este número requiere un equipo telefónico especial y está destinado solo a personas con dificultades para oír o hablar.
Correo postal	**New York State Office for the Aging** 2 Empire State Plaza, 5th Floor Albany, NY 12223-1251
Sitio web	**aging.ny.gov**

Declaración de divulgación de la PRA De acuerdo con la Ley de Reducción de Documentación (PRA) de 1995, ninguna persona debe responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control de la OMB válido. El número de control OMB válido para esta recolección de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.