ULTIMATE HEALTH PLANS
Good health is where you live.

La buena salud está donde vives.

**1 de enero - 31 de diciembre de 2027**

# Evidencia de cobertura para 2027

## Su cobertura de servicios y beneficios médicos y cobertura para medicamentos de Medicare como miembro de Premier by Ultimate (HMO)

Este documento proporciona los detalles 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. Úselo para entender lo siguiente:

- Su prima del plan y costos compartidos
- 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 que exige la ley de Medicare.

**Si tiene preguntas sobre este documento, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Esta llamada es gratuita.**

Este plan, Premier by Ultimate (HMO), se ofrece mediante Ultimate Health Plans. (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros” o “nuestro”, significa Ultimate Health Plans. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, significa Premier by Ultimate (HMO)).

Este documento está disponible gratis en español. Esta información está disponible en braille, letra grande y audio.

Los beneficios, las primas, los deducibles o los copagos/coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2028.

Nuestro formulario, red de farmacias y/o red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso sobre cualquier cambio que pueda afectarle con al menos 30 días de anticipación.

H2962_001_EOC27_C

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

# Índice

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

SECCIÓN 1 Usted es miembro de Premier by Ultimate (HMO) ..... 5
SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan ..... 6
SECCIÓN 3 Material importante de la membresía ..... 7
SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para el 2027 ..... 9
SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan ..... 14
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de membresía del plan ..... 16
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan ..... 17

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

SECCIÓN 1 Contactos de Premier by Ultimate (HMO) ..... 19
SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare ..... 25
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP) ..... 26
SECCIÓN 4 Organización para la mejoría de calidad (QIO) ..... 27
SECCIÓN 5 Seguro Social ..... 28
SECCIÓN 6 Medicaid ..... 29
SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos con receta ..... 30
SECCIÓN 8 Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB) ..... 33
SECCIÓN 9 Si tiene un seguro colectivo u otro seguro médico de un empleador ..... 34

**CAPÍTULO 3: Cómo usar nuestro plan para sus servicios médicos ..... 35**

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan ..... 35
SECCIÓN 2 Use proveedores en la red de nuestro plan para obtener atención médica ..... 37
SECCIÓN 3 Cómo puede obtener servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad urgente de atención ..... 42
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo completo de sus servicios cubiertos? ..... 46
SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica ..... 47
SECCIÓN 6 Normas para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada a la atención médica ..... 49
SECCIÓN 7 Normas para ser propietario del equipo médico duradero ..... 50

**CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga) ..... 52**

SECCIÓN 1 Explicación de sus gastos de bolsillo para los servicios cubiertos .....52

SECCIÓN 2 La tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios médicos y costos.....54

SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones) .....109

**CAPÍTULO 5: Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos de la Parte D..... 112**

SECCIÓN 1 Normas básicas para la cobertura de la Parte D de nuestro plan.....112

SECCIÓN 2 Llena su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan.....112

SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben estar en la lista de medicamentos de nuestro plan .....116

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones en la cobertura.....119

SECCIÓN 5 Lo que puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que le gustaría .....120

SECCIÓN 6 Nuestra lista de medicamentos puede cambiar durante el año.....124

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos.....126

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta .....128

SECCIÓN 9 Cobertura para medicamentos de la Parte D en situaciones especiales .....128

SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad de los medicamentos y manejo de medicamentos .....130

**CAPÍTULO 6: Lo que usted paga por medicamentos de la Parte D ..... 133**

SECCIÓN 1 Lo que usted paga por medicamentos de la Parte D.....133

SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para los miembros de Premier by Ultimate (HMO).....136

SECCIÓN 3 Su *Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D* explica en qué etapa de pago se encuentra.....136

SECCIÓN 4 No hay deducible para Premier by Ultimate (HMO) .....138

SECCIÓN 5 La etapa de cobertura inicial .....138

SECCIÓN 6 La etapa de cobertura catastrófica .....143

SECCIÓN 7 Información sobre beneficios adicionales.....143

SECCIÓN 8 Lo que usted paga por vacunas de la Parte D.....143

**CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos ..... 146**

SECCIÓN 1 Situaciones en las que usted debería pedirnos que paguemos nuestra parte de los servicios o medicamentos cubiertos.....146

SECCIÓN 2 Cómo pedirnos que le devolvamos el pago o paguemos una factura que usted recibió.....149

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y le diremos sí o no .....150

**CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades ..... 151**

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales.....151

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan.....158

**CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas) ..... 160**

SECCIÓN 1 Lo que debe hacer si tiene un problema o una preocupación.....160

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada .....160

SECCIÓN 3 Los procesos que puede usar para su problema .....161

SECCIÓN 4 Guía sobre decisiones de cobertura y apelaciones .....162

SECCIÓN 5 Atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....165

SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....174

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto .....186

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted cree que su cobertura terminará muy pronto.....192

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5 .....196

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras preocupaciones .....200

**CAPÍTULO 10: Cómo cancelar la membresía en nuestro plan ..... 204**

SECCIÓN 1 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan .....204

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan? .....204

SECCIÓN 3 ¿Cómo cancelar su membresía en nuestro plan?.....207

SECCIÓN 4 Hasta que termine su membresía, usted deberá seguir recibiendo artículos, servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan .....208
SECCIÓN 5 Premier by Ultimate (HMO) debe cancelar la membresía en su plan en ciertas situaciones .....208

**CAPÍTULO 11: Avisos legales ..... 211**

SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable .....211
SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación .....211
SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare .....212

**CAPÍTULO 12: Definiciones..... 213**

# CAPÍTULO 1:
# Primeros pasos como miembro

## SECCIÓN 1 Usted es miembro de Premier by Ultimate (HMO)

### Sección 1.1 Usted está inscrito en Premier by Ultimate (HMO), que es una HMO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y eligió obtener su cobertura de atención médica y para medicamentos de Medicare por medio de nuestro plan, Premier by Ultimate (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 son diferentes a los de Medicare original.

Premier by Ultimate (HMO) es un plan de 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 de la *Evidencia de cobertura*

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo Premier by Ultimate (HMO) cubre su atención. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *lista de medicamentos cubiertos* (formulario) y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre cambios a su cobertura o a las condiciones que afectan su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

El contrato es válido durante los meses que esté inscrito en Premier by Ultimate (HMO) entre el 1 de enero de 2027 y el 31 de diciembre de 2027.

Medicare nos permite efectuar cambios a los planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios de Premier by Ultimate (HMO) después del 31 de diciembre de 2027. También podemos optar por dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio u ofrecerlo en un área de servicio diferente después del 31 de diciembre de 2027.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar Premier by Ultimate (HMO) cada año. Puede continuar recibiendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan mientras decidamos seguir ofreciendo nuestro plan y Medicare renueve 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 que cumpla con todas estas condiciones:

- Tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Vive en el área de servicio geográfica (descrita en la Sección 2.2). No se considera que las personas que están encarceladas viven en el área geográfica de servicio aun si están físicamente en esa área.
- Eres ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o un no ciudadano elegible.

### Sección 2.2 Área de servicio del plan de Premier by Ultimate (HMO)

Premier by Ultimate (HMO) está disponible solo para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe seguir viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados en la Florida: Citrus, Hernando, Indian River, Pasco y St. Lucie.

Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se traslade, tendrá un Período de Inscripción Especial para cambiarse a Medicare original o inscribirse en un plan médico o de medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

Si se muda o cambia su domicilio 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).

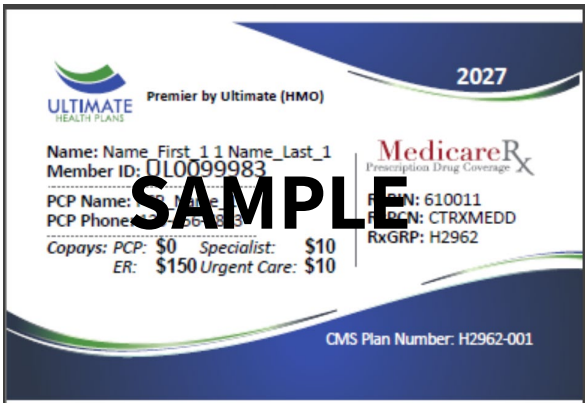
### Sección 2.3 Ciudadano o nacional de EE. UU., o extranjero no ciudadano elegible

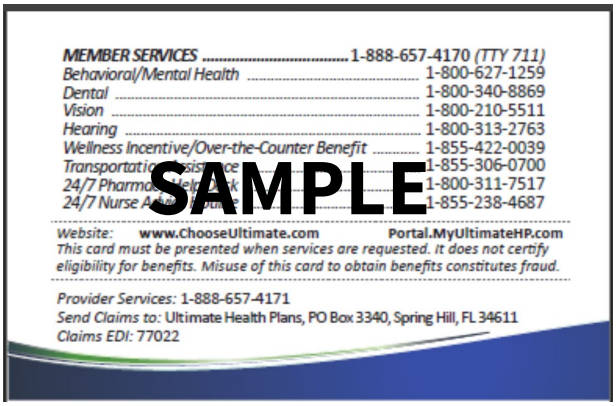
Debe ser ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o un extranjero elegible para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a Premier by Ultimate (HMO) si no es elegible para permanecer como miembro de nuestro plan por esta razón. Premier by Ultimate (HMO) debe darse de baja si no cumple con este requisito.

## SECCIÓN 3 Material importante de la membresía

### Sección 3.1 Tarjeta de membresía de nuestro plan

Use su tarjeta de membresía siempre que reciba cualquier servicio cubierto por nuestro plan y para los medicamentos con receta que obtenga en las farmacias en la red. Usted además debe mostrar al proveedor su tarjeta de Medicaid si la tiene. Ejemplo de tarjeta de membresía del plan:




NO use su tarjeta de color rojo, blanco y azul de Medicare para servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de membresía a Premier by Ultimate (HMO), es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Mantenga su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que le pidan que la muestre si necesita servicios de hospital, servicios de hospicio o si participa en estudios de investigación clínica de Medicare (también conocidos como “ensayos clínicos”).

Si la tarjeta de membresía de nuestro plan se daña, se pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y le enviaremos una nueva.

### Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

El *Directorio de Proveedores y Farmacias* enumera nuestros proveedores y farmacias de la red actuales.

Los **proveedores en la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y los costos compartidos del plan como pago total.

Usted debe usar proveedores en la red para obtener atención médica y servicios. Si va a otro lugar sin la autorización propia, tendrá que pagar todo. Las únicas excepciones son las

emergencias, los servicios necesarios con urgencia cuando la red no está disponible (eso es, situaciones en las que no sea razonable o no sea posible obtener servicios dentro de la red), los servicios de diálisis fuera del área y los casos en que Premier by Ultimate (HMO) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

Las **farmacias en la red** son las farmacias que aceptan surtir medicamentos con receta cubiertos a los miembros de nuestro plan. Use el *Directorio de proveedores y farmacias* para encontrar la farmacia en la red que quiere usar. Vea el Capítulo 5, Sección 2.4, para obtener información de cuándo puede usar farmacias que no están en la red de nuestro plan.

Si no tiene el *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitar una copia a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com. Los directorios de proveedores y farmacias solicitados en papel se le enviarán por correo dentro de 3 días hábiles.

## Sección 3.3 Lista de medicamentos (formulario)

Nuestro plan tiene una *lista de medicamentos cubiertos* (también se conoce como “lista de medicamentos” o “formulario”). Esta dice qué medicamentos con receta están cubiertos según el beneficio de la Parte D incluido en Premier by Ultimate (HMO). Los medicamentos en esta lista son seleccionados por nuestro plan, con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La lista de medicamentos cumple con los requisitos de Medicare. Los medicamentos incluidos del Programa de Negociación de Precios de Medicamentos de Medicare (Medicare Drug Price Negotiation Program) estarán incluidos en su lista de medicamentos, a menos que se hayan eliminado y reemplazado como se describe en la Sección 6 del Capítulo 5. Medicare aprobó la lista de medicamentos de Premier by Ultimate (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 www.ChooseUltimate.com/Home/PrescriptionDrugs para ver nuestra lista de medicamentos o llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

## SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para el 2027

| | **Sus costos en 2027** |
|---|---|
| **Prima mensual del plan***<br>* Su prima puede ser mayor que esta cantidad. Consulte la Sección 4.1 para detalles. | $0 |
| **Cantidad máxima de gastos de bolsillo**<br>Esta es la cantidad máxima que pagará de gastos de bolsillo para sus servicios cubiertos. (Consulte la Sección 1 del Capítulo 4 para obtener más información). | $1,900 |
| **Visitas en el consultorio de atención primaria** | $0 de copago por visita |
| **Visitas en el consultorio de un especialista** | $10 de copago por visita |
| **Estancias en el hospital como paciente hospitalizado**<br>Incluye diversas estancias hospitalarias como cuidado agudo, rehabilitación y cuidado a largo plazo. Una estancia hospitalaria comienza el día en que eres admitido formalmente con una orden médica y termina el día antes de tu alta. | $95 de copago por día para los días 1 a 5<br><br>$0 de copago por día para los días 6 a 91 |

| | **Sus costos en 2027** |
|---|---|
| **Cobertura para medicamentos de la Parte D**<br>(Consulte el Capítulo 6 para obtener detalles, incluido el deducible anual, la etapa de cobertura inicial y la etapa de cobertura catastrófica.) | **Deducible de la cobertura para medicamentos de la Parte D**<br>$0<br>**Copago/coseguro durante la etapa de cobertura inicial:**<br>• Medicamentos de Nivel 1: $0 de copago<br>• Medicamentos de Nivel 2: $0 de copago<br>• Medicamentos de Nivel 3: $30 de copago<br>No pagará más que el menor entre el 25% de coseguro o un copago de $30 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.<br>• Medicamentos de Nivel 4: 35% del costo total<br>• Medicamentos de Nivel 5: 33% del costo total<br>No pagará más que el menor entre el 25% de coseguro o un copago de $35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.<br>**Etapa de cobertura catastrófica:**<br>Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D ni por los medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado. |

Sus costos pueden incluir los siguientes:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía en la Parte D (Sección 4.3)
- Cantidad ajustada mensualmente relacionada con ingresos (Sección 4.4)
- Cantidad del Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare (Sección 4.5)

## Sección 4.1 Prima del plan

Usted no tiene que pagar una prima mensual del plan por separado de Premier by Ultimate (HMO).

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para personas con distintos niveles de ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise su copia del manual *Medicare y Usted 2027 (Medicare & You 2027)*, la sección denominada *Costos de Medicare 202)*. Descargue una copia del sitio web de Medicare (Medicare.gov/medicare-and-you) o pida una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

## Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

### Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

**Debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.** Esto incluye su prima por la Parte B. También es posible que tenga que pagar una prima por la Parte A si no es elegible para la Parte A sin prima.

Como miembro de este plan, Premier by Ultimate (HMO) reducirá su prima mensual de la Parte B de Medicare en $202.90. La reducción la establece Medicare y la administra la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA). Dependiendo de cómo pague su prima de la Parte B de Medicare, la reducción puede acreditarse en su cheque del Seguro Social o en su estado de cuenta de la prima de la Parte B de Medicare.

## Sección 4.3 Multa por inscripción tardía en la Parte D

Algunos miembros están obligados a pagar una **multa por inscripción tardía** en la Parte D. La multa por inscripción tardía en la Parte D es una prima adicional que se debe pagar por la cobertura de la Parte D si en algún momento después de que haya finalizado su período de inscripción inicial hubo un período de 63 días consecutivos o más en el que no tuvo la Parte D ni otra cobertura para medicamentos acreditable. La cobertura de medicamentos acreditable es aquella que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos de Medicare. El

costo de la multa por inscripción tardía depende de cuánto tiempo haya pasado sin la Parte D u otra cobertura de medicamentos acreditable. Por lo general, usted tendrá que pagar esta multa mientras tenga cobertura de la Parte D.

Cuando se inscribe por primera vez en Premier by Ultimate (HMO), le comunicamos la cantidad de la multa.

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

- Recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos.
- Estuvo menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.
- Tenía cobertura para medicamentos acreditable mediante otra fuente (como un empleador anterior, sindicato, TRICARE o la Administración de Salud para Veteranos [Veterans Health Administration, VA]). Su asegurador o departamento de recursos humanos le indicarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura acreditable. Puede conseguir esta información en una carta o en un boletín de ese plan. Guarde esta información ya que es posible que la necesite si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare en el futuro.
    - **Nota:** En la carta o en el aviso, se debe indicar que tenía cobertura para medicamentos con receta acreditable y que se esperaba que pagara tanto como paga el plan de medicamentos estándar de Medicare.
    - **Nota:** Las tarjetas de descuento de medicamentos con receta, clínicas gratuitas y sitios web de descuento en medicamentos no son coberturas para medicamentos con receta acreditables.

**Medicare determina la cantidad de la multa por inscripción tardía en la Parte D.** Funciona de la siguiente manera:

- Si pasó 63 días o más sin la Parte D u otra cobertura para medicamentos con receta acreditable después de que fuera elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, nuestro plan contará la cantidad de meses completos durante los cuales usted no tuvo cobertura
- Luego, Medicare determina la cantidad de la prima mensual del plan promedio de los planes de medicamentos de Medicare en el país del año anterior (prima para beneficiarios de la base nacional). Para 2027, la cantidad promedio de la prima es de $41.33.
- Para calcular su multa mensual, Medicare multiplica el número de meses sin cobertura (porcentaje de penalización) por el 1% de la prima base nacional del beneficiario y luego redondea esa cantidad al centavo más cercano. Por ejemplo, si pasan 14 meses sin la Parte D u otra cobertura acreditable, la penalización sería el

14% por $41.33, lo que equivale a $5.7862. Esto se redondea a $5.80. Esta cantidad se agregaría **a la prima mensual del plan para alguien con una penalización por inscripción tardía en la Parte D**.

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

- **La multa podría cambiar cada año**, ya que la prima para beneficiarios de la base nacional puede cambiar cada año.
- **Continuará pagando una multa generalmente** cada mes por el tiempo que esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de plan.
- Si usted es *menor* de 65 años y está inscrito en Medicare, la multa por inscripción tardía en la Parte D se restablecerá cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años, la multa por inscripción tardía en la Parte D se basará únicamente en los meses en los que no tenga cobertura después de su período de inscripción inicial por la edad en Medicare.

**Si no está de acuerdo con su penalización por inscripción tardía en el Plan D, usted o su representante pueden solicitar una reconsideración (apelación) de la penalización. La reconsideración la realiza una organización de revisión independiente que no está vinculada con nosotros.** Generalmente, debe solicitar esta reconsideración **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que reciba indicando que debe pagar una penalización por inscripción tardía. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de unirse a nuestro plan, podría no tener otra posibilidad de pedir una reconsideración de esa multa por inscripción tardía.

### Sección 4.4 Cantidad del ajuste mensual relacionado con ingresos

Es posible que algunos miembros tengan que pagar un cargo más, que se conoce como la cantidad del ajuste mensual relacionado con ingresos (Income Related Monthly Adjustment Amount, IRMAA) para la Parte D. El cargo adicional se calcula usando sus ingresos brutos ajustados modificados como los informó en sus declaraciones de impuestos del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) de hace 2 años. Si esta cantidad es superior a cierta cantidad, usted pagará la cantidad de la prima estándar y la IRMAA adicional. Para obtener más información sobre la cantidad adicional que debe pagar basándose en sus ingresos, visite Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs.

Si usted tiene que pagar una IRMAA adicional, el Seguro Social, no su plan Medicare, le enviará una carta informándole cuánto será la cantidad adicional. La cantidad adicional será retenida de su Seguro Social, Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios o la Oficina de Administración de Personal (Office of Personnel Management), sin importar cómo suele

pagar la prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir la cantidad adicional adeudada. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir la cantidad adicional, recibirá una factura de Medicare. **Le debe pagar la IRMAA adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan. Si no paga la IRMAA adicional, se le cancelará la inscripción en nuestro plan y perderá la cobertura para medicamentos con receta.**

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

### Sección 4.5 Cantidad del Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare

Si participa en el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare (Medicare Prescription Payment Plan), cada mes pagará la prima del plan (si tiene una) y recibirá una factura del plan médico o del plan de medicamentos por los medicamentos con receta (en lugar de pagar a la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que debe por cualquier receta que tenga, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses restantes en el año.

En el Capítulo 2, Sección 7, encontrará más información sobre el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare. Si no está de acuerdo con la cantidad facturada como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos del Capítulo 9 para presentar una queja o apelación.

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

### Sección 5.1 Cómo pagar su multa por inscripción tardía en la Parte D (si debe pagarla)

Hay 3 maneras en las que puede pagar su multa del plan, si corresponde.

**Opción 1: Pagar con cheque**

Puede pagar la multa por inscripción tardía en la Parte D con un cheque. Cada mes le enviaremos un estado de cuenta indicándole cuánto debe. Los cheques se deben hacer a nombre de “Ultimate Health Plans, Inc.”, no a nombre de Medicare, de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) ni del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). Los cheques deben recibirse antes del día 3 del mes. Envíe los cheques por correo a:

Ultimate Health Plans
PO Box 919791
Orlando FL 32891-9791

### Opción 2: Pagar con tarjeta de débito o crédito

En lugar de enviar por correo un cheque cada mes, puede cargar la multa por inscripción tardía en la Parte D directamente a la tarjeta de débito o crédito. Puede hacer un pago único o establecer un programa mensual. Comuníquese con Servicios para miembros al 888-657-4170 (Los usuarios de TTY llamen al 711) para obtener más información sobre cómo pagar la multa por inscripción tardía en la Parte D de esta manera. Estaremos encantados de ayudarle a configurar esto. (Los números de teléfono de los Servicios para Miembros están impresos en la contraportada de este folleto.)

### Opción 3: Pedir que las multas por inscripción tardía en la Parte D se deduzcan de su cheque mensual del Seguro Social

### Cambiar la manera de pagar la multa por inscripción tardía en la Parte D, si corresponde

Si decide cambiar la manera de pagar su multa por inscripción tardía en la Parte D, puede tardar hasta 3 meses para que se implemente el nuevo método de pago. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de que se pague a tiempo la multa por inscripción tardía en la Parte D. Para cambiar el método de pago, comuníquese con Servicios para miembros llamando al 888-657-4170 (Los usuarios de TTY deben llamar 711), para obtener más información. Estaremos encantados de ayudarle a configurar esto.

### Si tiene problemas para pagar la multa por inscripción tardía en la Parte D, si corresponde

Su multa por inscripción tardía en la Parte D se debe pagar en nuestra oficina antes del día 3 del mes. Si usted debe pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura para medicamentos.

Si tiene problemas para pagar a tiempo la multa por inscripción tardía en la Parte D, si la debe, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si podemos dirigirlo a programas que lo ayuden con sus costos.

Si cree que finalizamos su membresía erróneamente, puede presentar una queja (también se conoce como “queja formal”). Puede presentar una queja si tuvo una circunstancia de emergencia que estaba fuera de su control y que hizo que no pudiera pagar su multa por inscripción tardía en la Parte D, si debía pagarla, en el plazo de gracia que damos. En el caso de las quejas, revisaremos nuevamente nuestra decisión. Vaya al Capítulo 9 para obtener más información sobre cómo presentar una queja o llámenos al 888-657-4170 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe presentar su

queja antes de que pasen 60 días calendario después de la fecha en que finalizó su membresía.

### Sección 5.2 La prima mensual del plan no cambiará durante el año

No se nos permite cambiar la cantidad de la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo indicaremos en septiembre y la nueva prima entrará en vigencia el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que tenga que dejar de pagar una multa por inscripción tardía, si debe pagarla, o quizás tenga que empezar a pagar una multa por inscripción tardía.

- Si actualmente paga una multa por inscripción tardía en la Parte D y se vuelve elegible para Ayuda adicional durante el año, podrá dejar de pagar su multa.
- Si pierde la Ayuda adicional, puede estar sujeto a la multa por inscripción tardía en la Parte D si usted se da de baja de su plan y si pasa 63 días seguidos o más sin la Parte D u otra cobertura para medicamentos con receta acreditable.

Puede encontrar más información sobre la Ayuda adicional en el Capítulo 2, Sección 7.

## SECCIÓN 6 Mantenga actualizado su registro de membresía del plan

Su registro de membresía tiene información de su formulario de inscripción, incluida su dirección y número de teléfono. Muestra la cobertura específica de su plan, incluyendo su Proveedor de Atención Primaria.

Los médicos, los hospitales, los farmacéuticos y otros proveedores en la red de suplan **usan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y sus cantidades de costos compartidos**. Debido a esto, es muy importante que usted ayude a mantener su información actualizada.

**Infórmenos si tiene alguno de los siguientes cambios:**

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura médica que tenga (como de su empleador, el empleador de su cónyuge o pareja de hecho, compensación a los trabajadores o Medicaid)
- Alguna reclamación por responsabilidad civil, como las reclamaciones por un accidente automovilístico
- Si lo ingresan en un centro de atención residencial

- Si recibe atención médica en un hospital o sala de emergencia fuera del área o fuera de la red
- Si la parte responsable que designó (como un encargado del cuidado) cambia
- Si participa en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No está obligado a informar a nuestro plan de los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo animamos a que lo haga.)

Si cambia esta información, avísenos llamando a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Visite el sitio web de nuestro portal de miembros en portal.myultimatehp.com para cambiar su teléfono, dirección o proveedor de atención primaria (debe completar el registro para tener acceso a nuestro portal de miembros).

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia su domicilio 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 nos exige que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura médica o cobertura para medicamentos que tenga para que podamos coordinarla con sus beneficios dentro de nuestro plan. Esto se llama **Coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta en la que se mencione cualquier otra cobertura médica o cobertura para medicamentos de la que estemos enterados. Lea esta información detenidamente. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información no es correcta, o si tiene otra cobertura que no está en la lista, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Es posible que tenga que dar su número de identificación de miembro de nuestro plan a las otras aseguradoras (cuando confirme la identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Si usted tiene otro seguro (como cobertura médica colectiva del empleador), las normas de Medicare deciden si nuestro plan o su otro seguro pagan primero. El seguro que paga primero (el “pagador primario”) paga hasta los límites de la cobertura de ese seguro. El seguro que paga segundo (el “pagador secundario”) solo paga si hay costos que la cobertura primaria dejó sin cubrir. Es posible que el pagador secundario no pague los costos no cubiertos. Si usted no tiene otro seguro, infórmelo a su médico, hospital y farmacia.

Estas normas aplican para la cobertura de un plan médico colectivo de sindicato o de empleador:

- Si usted cuenta con cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si su cobertura de plan médico colectivo está basada en su empleo actual o en el de un familiar, quién sea el pagador primario dependerá de su edad, de la cantidad de personas empleadas por su empleador y de si usted tiene Medicare por su edad, por una discapacidad o porque tiene una enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD):
    - Si es menor de 65 años y tiene una discapacidad y usted (o su familiar) aún trabaja, su plan médico colectivo paga primero si el empleador tiene 100 empleados o más o al menos un empleador en un plan de varios empleadores tiene más de 100 empleados.
    - Si es mayor de 65 años y usted (o su cónyuge o pareja de hecho) aún trabaja, el plan médico colectivo paga primero si el empleador tiene 20 empleados o más o al menos un empleador en un plan de varios empleadores tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare por ESRD, su plan médico de grupo pagará primero por los primeros 30 meses después de que adquiere la elegibilidad para Medicare.

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

- Seguro independiente de culpabilidad (incluido seguro de automóvil)
- Responsabilidad civil (incluido seguro de automóvil)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación a los trabajadores

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero por los servicios cubiertos por Medicare. Únicamente pagan después de que Medicare, los planes médicos colectivos del empleador o Medigap, hayan pagado.

# CAPÍTULO 2:
# Números de teléfono y recursos

## SECCIÓN 1 Contactos de Premier by Ultimate (HMO)

Para obtener ayuda con reclamos, facturación o preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para miembros de Premier by Ultimate (HMO) al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Será un gusto ayudarlo.

| **Servicios para miembros: información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.<br>Servicios para miembros 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) tiene también servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **Fax** | 800-303-2607 |
| **Escriba a** | Ultimate Health Plans<br>PO Box 3459<br>Spring Hill, FL 34611 |
| **Sitio web** | www.ChooseUltimate.com |

### Cómo pedir una decisión de cobertura o una apelación sobre su atención médica o los medicamentos con receta de la Parte D

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o sobre la cantidad que pagamos por sus servicios médicos o medicamentos de la Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información sobre cómo pedir decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o los medicamentos de la Parte D.

| Decisiones de cobertura de atención médica: información de contacto | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **FAX** | 352-515-5975 |
| **ESCRIBA A** | Ultimate Health Plans<br>PO Box 3459<br>Spring Hill, FL 34611 |
| **SITIO WEB** | www.ChooseUltimate.com |

| Apelaciones de atención médica: información de contacto | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |

| **Apelaciones de atención médica: información de contacto** | |
|---|---|
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **FAX** | 800-313-2798 |
| **ESCRIBA A** | Ultimate Health Plans<br>Appeals and Grievances Department<br>PO Box 6560<br>Spring Hill, FL 34611<br>GrievanceAndAppeals@ulthp.com |
| **SITIO WEB** | www.chooseultimate.com/Member/AppealsandGrievances |

| **Decisiones de cobertura de medicamentos de la Parte D: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 800-311-7517<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |
| **FAX** | 844-403-1028 |
| **ESCRIBA A** | OptumRx<br>Prior Authorization Department<br>PO Box 2975<br>Mission, KS 66201 |
| **SITIO WEB** | www.ChooseUltimate.com |

| **Apelaciones de medicamentos de la Parte D: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 800-311-7517<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |
| **FAX** | 877-239-4565 |
| **ESCRIBA A** | OptumRx<br>C/O Appeals Coordinator<br>PO Box 2975<br>Mission, KS 66201 |
| **SITIO WEB** | www.ChooseUltimate.com |

**Cómo presentar una queja sobre su atención médica o medicamentos de la Parte D**

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias en la red, incluyendo respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no involucra las disputas de cobertura o pago. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica o medicamentos de la Parte D.

| **Quejas sobre atención médica: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **FAX** | 800-313-2798 |

| **Quejas sobre atención médica: información de contacto** | |
|---|---|
| **ESCRIBA A** | Ultimate Health Plans<br>Appeals and Grievances Department<br>PO Box 6560<br>Spring Hill, FL 34611<br>GrievanceAndAppeals@ulthp.com |
| **SITIO WEB DE MEDICARE** | Puede presentar una queja sobre Premier by Ultimate (HMO) directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. |

| **Quejas de medicamentos de la Parte D: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **FAX** | 800-313-2798 |
| **ESCRIBA A** | Ultimate Health Plans<br>Appeals and Grievances Department<br>PO Box 6560<br>Spring Hill, FL 34611<br>GrievanceAndAppeals@ulthp.com |
| **SITIO WEB DE MEDICARE** | Puede presentar una queja sobre Premier by Ultimate (HMO) directamente a Medicare, visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. |

### Cómo pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de atención médica o de un medicamento que recibió

Si recibió una factura o pagó servicios (como la factura de un proveedor) que cree que no debería pagar, debe pedirnos el reembolso o pagar la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información.

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

| **Solicitud de pago de atención médica: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **FAX** | 800-303-2607 |
| **ESCRIBA A** | Ultimate Health Plans<br>PO Box 3459<br>Spring Hill, FL 34611 |
| **SITIO WEB** | www.ChooseUltimate.com |

| **Solicitudes de pago de medicamentos con receta de la Parte D: información de contacto** | |
|---|---|
| **LLAME AL** | 800-311-7517<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana |

| **Solicitudes de pago de medicamentos con receta de la Parte D: información de contacto** | |
|---|---|
| **ESCRIBA A** | OptumRx Claims Department<br>PO Box 650287<br>Dallas, TX 75265-0334 |
| **SITIO WEB** | www.optumrx.com/forms |

## SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare

Medicare es el programa federal de seguro médico para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente con necesidad de diálisis o de trasplante de riñón).

La agencia federal a cargo de Medicare es los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Esta agencia tiene contratos con organizaciones de Medicare Advantage, entre las que está incluido nuestro plan.

| **Medicare: información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)<br>Las llamadas a este número son gratis.<br>24 horas del día, 7 días de la semana. |
| **TTY** | 1-877-486-2048<br>Este número requiere un equipo especial para el teléfono y es únicamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.<br>Las llamadas a este número son gratis. |
| **Chatee en vivo** | Chatee en vivo en Medicare.gov/talk-to-someone. |

| **Medicare: información de contacto** | |
|---|---|
| **Escriba a** | Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044. |
| **Sitio web** | Medicare.gov<br>• Obtenga información sobre los planes médicos y de medicamentos de Medicare en su área, lo que incluye su costo y los servicios que proporcionan.<br>• Busque médicos u otros proveedores de atención médica que participan en Medicare.<br>• Averigüe qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como exámenes, vacunas y visitas anuales de "bienestar").<br>• Consiga información y formularios para las apelaciones ante Medicare.<br>• Obtenga información sobre la calidad de la atención que proporcionan los planes, los centros de atención residencial, los hospitales, los médicos, las agencias de atención médica a domicilio, los centros de diálisis, los centros de hospicio, los centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y los hospitales de atención de largo plazo.<br>• Busque sitios web y números de teléfono útiles.<br>También puede visitar Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre Premier by Ultimate (HMO).<br>**Para enviar una queja a Medicare,** visite Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma seriamente sus quejas y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa Medicare. |

## SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP)

El Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa gubernamental con asesores capacitados en todos los estados que ofrece ayuda, información y respuestas a sus preguntas relacionadas con Medicare. En Florida, el SHIP se llama Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE).

Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (SHINE) es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan médico) que recibe dinero del gobierno federal para dar orientación gratis sobre el seguro médico local a personas con Medicare.

Los asesores de Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (SHINE) pueden ayudarlo a entender sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre su atención o tratamiento médico y a solucionar problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores de Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (SHINE) también pueden ayudarlo con preguntas o problemas de Medicare, a entender sus opciones de planes de Medicare y a responder preguntas sobre el cambio de planes.

| **Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE) (SHIP de Florida): información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 800-963-5337 |
| **TTY** | 800-955-8770<br>Este número requiere un equipo especial para el teléfono y es únicamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |
| **Escriba a** | SHINE Program<br>4040 Esplanade Way, Suite 270<br>Tallahassee, FL 32399 |
| **Sitio web** | https://www.floridashine.org |

## SECCIÓN 4 Organización para la mejoría de calidad (QIO)

Hay una Organización para la mejoría de calidad (Quality Improvement Organization, QIO) designada que atiende a las personas con Medicare en cada estado. La Organización para la mejoría de calidad de Florida se llama Acentra Health.

Acentra Health tiene un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica al que Medicare le paga para revisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Acentra Health es una organización independiente. No está conectada con nuestro plan.

Comuníquese con Acentra Health en cualquiera de estas situaciones:

- Tiene una queja acerca de la calidad de la atención médica que recibió. Algunos ejemplos de inquietudes relacionadas con la calidad de la atención son que reciba un medicamento incorrecto, que le realicen pruebas o procedimientos innecesarios o que le den un diagnóstico erróneo.
- Considera que la cobertura de su hospitalización termina demasiado pronto.

- Considera que la cobertura de la atención médica a domicilio, de la atención en un centro de enfermería especializada o de los servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) termina demasiado pronto.

| **Acentra Health (Organización para la mejoría de calidad de Florida): información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 888-317-0751.<br>Los días entre semana: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., horarios del Este, Central, las Montañas, el Pacífico, Alaska y Hawái-Aleutianas. Fines de semana y feriados: de 10:00 a.m. a 4:00 p.m., horarios del Este, Central, las Montañas, el Pacífico, Alaska y Hawái-Aleutianas. |
| **TTY** | 711 |
| **Escriba a** | Acentra Health<br>5201 W. Kennedy Blvd., Suite 900<br>Tampa, FL 33609 |
| **Sitio web** | https://www.acentraqio.com/ |

## SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social determina la elegibilidad para Medicare y se encarga de la inscripción para Medicare. El Seguro Social también es responsable de determinar quién debe pagar una cantidad adicional por su cobertura para medicamentos de la Parte D debido a que tienen un mayor ingreso. Si recibió una carta del Seguro Social en donde se le indica que tiene que pagar la cantidad adicional y tiene preguntas sobre la cantidad, o si sus ingresos disminuyeron debido a un evento que cambia la vida, puede llamar al Seguro Social para pedir una reconsideración.

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

| **Seguro Social: información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 1-800-772-1213<br>Las llamadas a este número son gratis.<br>Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.<br>Use los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para obtener información grabada y hacer algunas gestiones las 24 horas del día. |
| **TTY** | 1-800-325-0778<br>Este número requiere un equipo especial para el teléfono y es únicamente para personas que tienen dificultades para escuchar o hablar.<br>Las llamadas a este número son gratis.<br>Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. |
| **Sitio web** | SSA.gov |

## SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunas personas con Medicare son también elegibles para Medicaid. Medicaid ofrece programas para ayudar a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como las primas de Medicare. Estos **Programas de Ahorros de Medicare** (**Medicare Savings Programs**) incluyen:

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** ayuda a pagar las primas y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos) de la Parte A y la Parte B de Medicare. (Algunas personas con QMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (QMB+).)
- **Beneficiario de Medicare de bajos ingresos especificado (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (SLMB+).)
- **Persona calificada (Qualifying Individual, QI):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Personas calificadas que trabajan y con discapacidad (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y los Programas de Ahorros de Medicare, comuníquese con la Agencia para la Administración de la Atención Médica (Agency for Health Care Administration, AHCA) de Florida.

| **Agencia para la Administración de la Atención Médica (AHCA) de Florida: información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 888-419-3456<br>Horario: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |
| **TTY** | 800-955-8771<br>Este número requiere un equipo especial para el teléfono y es únicamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |
| **Escriba a** | Agency for Health Care Administration<br>2727 Mahan Drive<br>Tallahassee, FL 32308 |
| **Sitio web** | https://ahca.myflorida.com/ |

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

El sitio web de Medicare (Medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs) tiene información sobre formas para disminuir sus costos de medicamentos con receta. Los programas que aparecen a continuación pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.**Ayuda adicional de Medicare**Medicare y el Seguro Social tienen un programa llamado Ayuda adicional que puede ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de los medicamentos. Si califica, obtiene ayuda para pagar la prima mensual del plan, el deducible anual y los copagos del plan de medicamentos de Medicare. La Ayuda adicional también cuenta para sus gastos de bolsillo.

Si usted califica automáticamente para recibir la Ayuda adicional, Medicare le enviará por correo una carta de color morado para informarle. Si no califica de forma automática, puede solicitarla en cualquier momento. Para verificar si califica para obtener 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 de Ayuda adicional, también puede iniciar el proceso de solicitud de un Programa de Ahorros de Medicare (Medicare Savings Program, MSP). Estos programas estatales proporcionan ayuda para pagar otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted le indique que no lo haga en la solicitud de ayuda adicional.

Si califica para ayuda adicional y cree que está pagando la cantidad incorrecta por sus medicamentos con receta en la farmacia, nuestro plan tiene un proceso para ayudarlo a obtener evidencia de la cantidad de copago correcta. Si ya tiene evidencia de la cantidad correcta, podemos ayudarlo a compartir esta evidencia con nosotros.

- Para pedir ayuda para obtener la evidencia de su nivel adecuado de copago, comuníquese con nuestro departamento de Servicios para miembros (vea la información de contacto en la Sección 1 de este capítulo). Si usted ya tiene la documentación necesaria para demostrar que califica para recibir “Ayuda adicional” para el pago de sus medicamentos con receta y los CMS todavía no nos informaron, o si tiene la documentación para demostrar que le asignamos un nivel incorrecto de subsidio por bajos ingresos, puede enviarnos la información al departamento de Servicios para miembros (vea la información de contacto en la Sección 1 de este capítulo). Nuestro sistema de registro se actualizará en un plazo de 48 a 72 horas desde la recepción de la documentación de mejor evidencia disponible. Reflejará la información correcta del subsidio por bajos ingresos para que usted reciba el nivel adecuado de costos compartidos. Enviaremos una solicitud a los CMS para que corrijan la información y reflejen el nivel correcto del subsidio por bajos ingresos. Cuando los CMS procesen la solicitud, nos enviarán una notificación.
- Cuando recibamos la evidencia que demuestre el nivel de copago correcto, actualizaremos nuestro sistema para que usted pueda pagar la cantidad correcta cuando surta su siguiente receta. Si paga de más en el copago, le devolveremos la cantidad correspondiente, ya sea mediante cheque o con crédito para futuros copagos. Si la farmacia no le cobró el copago y usted todavía se lo debe a la farmacia, nosotros podemos realizar el pago directamente a la farmacia. Si el Estado pagó por usted, podemos pagar directamente al Estado. Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene preguntas.

### ¿Qué ocurre si usted tiene Ayuda adicional y cobertura de un Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP)?

El Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) ayuda a las personas con VIH/SIDA a acceder a medicamentos para el VIH que pueden salvarles la vida. Los medicamentos de la Parte D de Medicare que también están en el formulario de ADAP califican para la ayuda de costos compartidos de medicamentos con receta por medio del Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida de Florida.

**Nota:** Para ser elegibles para el ADAP en su estado, las personas deben cumplir ciertos criterios, los cuales incluyen un comprobante de residencia en el estado y de su condición de VIH, bajos ingresos (según lo define el Estado) y su condición como no aseguradas o con un seguro insuficiente. Si cambia de plan, notifíquelo al trabajador local de inscripción en el ADAP para que pueda continuar recibiendo la ayuda. Para obtener más información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 850-245-4422.

### Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare

El Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare (Medicare Prescription Payment Plan) es una opción de pago que se puede usar con su cobertura para medicamentos actual para que pueda administrar sus gastos de bolsillo por los medicamentos cubiertos por nuestro plan distribuyéndolos a lo largo **del año** calendario (de enero a diciembre). Cualquier persona con un plan de medicamentos de Medicare o un plan médico de Medicare con cobertura para medicamentos (como un plan de Medicare Advantage con cobertura para medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarlo a administrar sus gastos, pero no lo hará ahorrar dinero ni reducir los costos de medicamentos. Si participa en el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare y sigue en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente en 2027, no necesita presentar una nueva solicitud de elección para continuar participando en 2027.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite Medicare.gov.

| **Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare: información de contacto** | |
|---|---|
| **Llame al** | 844-368-8729<br>Las llamadas a este número son gratis. 24 horas del día, 7 días de la semana. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. Horario: 24 horas del día, 7 días de la semana. |
| **Escriba a** | Optum Rx<br>Attn: M3P Election Processes<br>PO BOX 650287<br>Dallas, TX 75265-0287 |

| Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare: información de contacto | |
|---|---|
| **Sitio web** | www.optumrx.com/en/<br>También puede completar el formulario de solicitud de participación en línea en: m3p-form.optumrx.com/?cid=ulthp |

## SECCIÓN 8 Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB)

La Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios del país y sus familias. Si usted recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, hágales saber si se cambia de domicilio o cambia su domicilio postal. Si tiene preguntas sobre sus beneficios de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

| Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB): información de contacto | |
|---|---|
| **Llame al** | 1-877-772-5772<br>Las llamadas a este número son gratis.<br>Presione “0” para hablar con un representante de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) los lunes, martes, jueves y viernes de 9:00 a.m. a 3:30 p. m. y los miércoles de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.<br>Presione “1” para tener acceso a la Línea de ayuda de la RRB automatizada y obtener información grabada durante las 24 horas, incluidos los fines de semana y los días feriados. |
| **TTY** | 1-312-751-4701<br>Este número requiere un equipo especial para el teléfono y es únicamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.<br>Las llamadas a este número no son gratis. |
| **Sitio web** | https://RRB.gov |

## SECCIÓN 9 Si tiene un seguro colectivo u otro seguro médico de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) obtiene beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador/sindicato o a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o de su cónyuge o pareja de hecho). Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare en virtud de 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 el de su cónyuge o pareja de hecho), comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a entender cómo funcionará su cobertura para medicamentos actual con nuestro plan.

# CAPÍTULO 3:
# Cómo usar nuestro plan para sus servicios médicos

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

Este capítulo explica cuestiones que debe conocer acerca de cómo usar nuestro plan para cubrir su atención médica. Para obtener más información sobre la atención médica que cubre nuestro plan y cuánto paga cuando la recibe, consulte la tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

### Sección 1.1 Proveedores en la red y servicios cubiertos

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de atención médica autorizados por el Estado para prestar atención y servicios médicos. El término "proveedores" también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores en la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y la cantidad de su costo compartido como pago completo. Hicimos arreglos para que estos proveedores den servicios a los miembros de nuestro plan. Los proveedores en nuestra red nos facturan directamente por la atención que le brindan. Cuando consulta a un proveedor en la red, usted solo paga su parte del costo de sus servicios.
- Los **servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los insumos, los equipos y los medicamentos con receta que cubre nuestro plan. Sus servicios cubiertos para la atención médica están en la tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. En el Capítulo 5 se discuten los servicios cubiertos de medicamentos con receta.

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

Como plan médico de Medicare, Premier by Ultimate (HMO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare original y seguir las normas de cobertura de Medicare original.

Premier by Ultimate (HMO) generalmente cubrirá su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que reciba esté 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, insumos, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad y que cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.
- **Usted tenga un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red que le presta y supervisa su atención.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir un PCP de la red (consulte la Sección 2.1 para obtener más información).
    - En la mayoría de las situaciones, su PCP de la red debe darle una aprobación por anticipado (un referido) antes de que usted pueda usar otros proveedores en la red de nuestro plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. Para obtener más información, consulte la Sección 2.3.
    - No necesita referidos de su PCP para la atención de emergencia o los servicios necesarios con urgencia. Para obtener información sobre los demás tipos de cuidado que puede recibir sin necesidad de una aprobación por anticipado de su PCP, consulte la Sección 2.2.
- **Usted reciba su atención de un proveedor en la red** (consulte la Sección 2). En la mayoría de los casos, el cuidado que recibe de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no es parte de la red de nuestro plan) no se cubrirá. Esto significa que usted tiene que pagar al proveedor el costo total de los servicios que reciba.
  Hay 3 excepciones:
    - Nuestro plan cubre la atención de emergencia o los servicios necesarios con urgencia que recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información y para saber qué son servicios necesarios con urgencia o de emergencia, consulte la Sección 3.
    - Si necesita atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, pero no tenemos especialistas en nuestra red que den esa atención, puede recibir la atención de un proveedor fuera de la red con los mismos costos compartidos que pagaría normalmente dentro de la red. Antes de buscar atención, debe obtener una autorización del plan. En esta situación, paga lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor en la red. Para obtener información sobre la aprobación para ir con un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4.
    - Nuestro plan cubre los servicios de diálisis renal que obtiene en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o accesible temporalmente. Los costos compartidos que paga nuestro plan por la diálisis no pueden ser nunca mayor que los costos compartidos en Medicare original. Si usted está fuera del área de servicio de nuestro plan y recibe diálisis de un proveedor que no está en la red de nuestro plan, sus costos compartidos no

pueden ser mayores que los costos compartidos 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 los servicios dentro de nuestra área de servicio de un proveedor que no está en la red de nuestro plan, sus costos compartidos de la diálisis pueden ser mayores.

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

### Sección 2.1 Debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP) para el suministro y la supervisión de su atención médica

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

#### ¿Qué es un PCP?

Su PCP es un médico que cumple con los requisitos estatales y está capacitado para brindarle atención médica.

#### ¿Qué tipos de proveedores pueden actuar como PCP?

Los tipos de proveedores que pueden actuar como PCP son los siguientes: médicos de medicina general, medicina familiar y medicina interna.

#### ¿Cuál es la función de un PCP en nuestro plan?

Cuando se inscribe en el plan, debe elegir un proveedor del plan para que sea su PCP, que funciona como su base para temas médicos. Usted obtendrá la atención básica o de rutina de su PCP. Su PCP también coordinará y le hará los referidos para ciertos servicios cubiertos que usted obtiene por ser miembro de nuestro plan. Las únicas excepciones son los pocos servicios cubiertos que puede obtener de un proveedor en la red sin un referido de su PCP. Estos servicios cubiertos se informan en la Sección 2.2 de este capítulo.

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

Nuestro plan cubre algunos servicios solo si usted, su PCP u otro proveedor obtienen la aprobación previa de Ultimate Health Plans. Esto se llama “autorización previa”. Estos servicios incluyen, entre otros, hospitalizaciones voluntarias, atención en centros de enfermería especializada, equipos médicos duraderos y prótesis. Para estos servicios, usted, su PCP o el proveedor se pondrán en contacto con Ultimate Health Plans para obtener una autorización previa. En el Capítulo 4, hay más información sobre los servicios para los que puedan requerir autorización previa.

Generalmente, su PCP está familiarizado con su condición y su historia médica. Llame a su PCP para hacer una cita cuando lo necesite. Para ayudar al PCP a que entienda su historia médica y supervise toda su atención, puede pedirles a sus médicos anteriores que le envíen los expedientes médicos a su nuevo PCP.

### ¿Cuál es el papel del médico de atención primaria (PCP) en la toma de decisiones sobre la obtención de autorización previa (PA)?

El PCP sirve como el coordinador central de la atención bajo el Modelo de Atención en el Hogar del PCP. Antes de la presentación al plan, las solicitudes de autorización de especialistas, proveedores de equipo médico duradero (DME) y proveedores de atención médica domiciliaria (Home Health Care - HHC) deben ser revisadas y aprobadas por su PCP, como miembro. El PCP evalúa la necesidad clínica, confirma que la solicitud sea consistente con el plan de atención de miembro y proporciona el referido o documentación de apoyo requerida. El plan sigue siendo responsable de revisar la solicitud de autorización previa y de tomar la determinación final de cobertura de acuerdo con los beneficios aplicables y los criterios de necesidad médica.

### Cómo elegir un PCP

Puede seleccionar un PCP de los que se mencionan en el Directorio de proveedores y farmacias. Puede ver el Directorio de proveedores y farmacias más actualizado en línea en www.chooseultimate.com. Si necesita ayuda para elegir su PCP, póngase en contacto con Servicios para miembros (los números de teléfono están en la contraportada de este cuadernillo).

### Cómo cambiar su PCP

Usted puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. También es posible que su PCP se vaya de la red de proveedores de nuestro plan y que usted tenga que encontrar uno nuevo.

Un cambio en la selección de su médico de atención primaria (PCP) puede limitar a los especialistas que puede consultar. Algunos de los PCP de nuestra red forman parte de un grupo médico que refiere rutinariamente a ciertos especialistas. Si su PCP pertenece a uno de estos grupos médicos, generalmente lo remitirá a especialistas de la red que el grupo recomiende. Aunque su PCP generalmente puede derivarlo a un especialista de la red que el grupo recomiende, usted puede solicitar consultar a cualquier especialista dentro de nuestra red.

Para cambiar de PCP, llame a Servicios para miembros (los números de teléfono están en la contraportada de este cuadernillo). Cuando llame, dígale al representante de Servicios para miembros si está consultando a un especialista o recibiendo otros servicios cubiertos que necesiten aprobación de su PCP (como servicios médicos a domicilio o equipo médico duradero).Servicios para Miembros ayudarán a asegurarse de que pueda continuar con la atención especializada y otros servicios que ha estado recibiendo cuando cambie su PCP. También verificarán que el PCP al que desea cambiar acepte nuevos pacientes. Servicios para Miembros cambiarán su registro de membresía para mostrar el nombre de su nuevo PCP y le informarán cuándo entrará en vigor el cambio a su nuevo PCP. Generalmente, el cambio a su nuevo PCP se realizará el primer día del mes siguiente a su solicitud. También le enviarán una nueva tarjeta de membresía que muestre el nombre y número de teléfono de su nuevo PCP.

## Sección 2.2 Atención médica que puede recibir sin un referido del PCP

Puede recibir los servicios que se enumeran a continuación sin necesidad de una aprobación por anticipado de su PCP.

- Atención médica de rutina para la mujer, lo cual incluye exámenes de los senos, mamografías de detección (radiografías de los senos), Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre que los reciba de un proveedor en la red.
- Vacunas contra la gripe, vacunas contra el COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía, siempre que las reciba de un proveedor en la red.
- Servicios de emergencias de proveedores en la red o proveedores fuera de la red.
- Los servicios cubiertos por el plan que se necesitan con urgencia son aquellos que requieren atención médica inmediata (pero no una emergencia) si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o si no es razonable, dadas sus circunstancias, tiempo y lugar, recibir este servicio de proveedores de la red. Ejemplos de servicios necesarios con urgencia son enfermedades e lesiones médicas imprevistas, o rebrotes inesperados de condiciones existentes. Las visitas de rutina al proveedor por motivos médicamente necesarios (como revisiones anuales) no se consideran servicios necesarios con urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan está temporalmente no disponible.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro para diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan. Si es posible, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) antes de salir del área de servicio para que lo ayudemos a coordinar la diálisis de mantenimiento mientras está fuera.
- Visitas cubiertas en el consultorio de un dermatólogo, siempre que sean con un proveedor en la red, hasta 5 visitas en las que se refiera el propio paciente al año calendario. Es posible que se necesite autorización para otros servicios.

- Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare, siempre que sean de un proveedor en la red.
- Servicios de salud mental cubiertos por Medicare, siempre que sean de un proveedor en la red.

Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

## Sección 2.3 Cómo obtener atención de especialistas y otros proveedores en la red

Un especialista es un médico que brinda servicios de atención médica para una enfermedad o parte específica del cuerpo. Hay muchas clases de especialistas. Por ejemplo:

- Los oncólogos atienden pacientes con cáncer.
- Los cardiólogos atienden a los pacientes con condiciones cardíacas.
- Los ortopedistas atienden pacientes con ciertas condiciones de los huesos, las articulaciones o los músculos.

### Cómo acceder a especialistas y otros proveedores en la red

- Si su PCP considera que usted necesita un tratamiento especializado, lo referirá a un especialista del plan o a otros proveedores. Debe confirmar con su PCP o con el plan si necesita un referido o una autorización para los servicios. Para algunos servicios, es posible que su PCP tenga que obtener la aprobación de su plan con antelación (esto se llama “autorización previa”).

- Nuestro plan cubre algunos servicios solo si usted, su PCP u otro proveedor obtienen antes el permiso de Ultimate Health Plans. Estos servicios incluyen, entre otros, hospitalizaciones voluntarias, atención en centros de enfermería especializada, equipos médicos duraderos y prótesis. Para estos servicios, su PCP o el proveedor se comunicarán con Ultimate Health Plans para obtener una autorización previa. Nuestro personal clínico, incluyendo enfermeros y médicos, revisa la información clínica que envía el proveedor y toma una decisión sobre la solicitud de autorización previa. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa se enumeran en el Capítulo 4, Sección 2.1.

- Un cambio en la selección de su médico de atención primaria (PCP) puede limitar a los especialistas que puede consultar. Algunos de los PCP de nuestra red forman parte de un grupo médico que refiere rutinariamente a ciertos especialistas. Si su PCP pertenece a uno de estos grupos médicos, generalmente lo remitirá a especialistas de la red que el grupo recomiende. Aunque su PCP generalmente puede derivarlo a un especialista de la red que el grupo recomiende, usted puede solicitar consultar a cualquier especialista dentro de nuestra red.

### Cuando un especialista u otro proveedor de la red se retira de nuestro plan

Es posible que realicemos cambios en los hospitales, los médicos y los especialistas (proveedores) que están en la red de nuestro plan durante el año. Si su médico o especialista se retira de nuestro plan, usted tiene los siguientes derechos y protecciones:

- Aunque es posible que nuestra red de proveedores cambie durante el año, Medicare requiere que usted tenga acceso continuo a médicos y especialistas calificados.
- Le informaremos que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de elegir un nuevo proveedor.
    - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual abandona nuestro plan, se lo informaremos si fue a una visita con ese proveedor en los últimos 3 años.
    - Si alguno de sus otros proveedores abandona nuestro plan, si actualmente recibe atención de esta persona o si fue a una visita con ese proveedor en los últimos 3 meses, se lo informaremos.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor dentro de la red calificado para recibir atención continua.
- Si está recibiendo tratamiento o terapias médicas con su proveedor actual, tiene derecho a pedir que el tratamiento o las terapias médicamente necesarios continúen. Trabajaremos con usted para que pueda seguir recibiendo la atención.
- Le daremos información sobre los períodos de inscripción disponibles y las opciones que pueda tener para cambiar de plan.
- Si un beneficio o proveedor en la red no está disponible o es inadecuado para cubrir sus necesidades médicas, coordinaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero con costos compartidos dentro de la red. Antes de buscar atención, debe obtener una autorización del plan.
- Si usted se entera de que su médico o especialista dejará nuestro plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a elegir un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si considera que no le hemos facilitado un proveedor calificado para remplazar a su proveedor anterior, o que no se está administrando apropiadamente su atención, tiene derecho a presentar una queja de calidad de la atención a la QIO, una queja formal de calidad de la atención a nuestro plan, o ambas opciones (consulte el Capítulo 9).

### Sección 2.4 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red

Normalmente, debe recibir atención de los proveedores en la red. En la mayoría de los casos, la atención médica que recibe de un proveedor fuera de la red no se cubrirá. Algunos servicios, como la atención de emergencia, la atención necesaria de urgencia cuando nuestra red no está disponible o la diálisis fuera del área de servicio, no necesitan autorización previa y siempre se cubren al nivel de beneficios dentro de la red, aunque los reciba de proveedores fuera de la red. El plan cubrirá servicios fuera de la red que reciba por los siguientes motivos:

- El plan cubre la atención de emergencia o la atención necesaria de urgencia que recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y para saber lo que significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
- Si necesita atención médica que Medicare requiere que cubra nuestro plan y los proveedores de nuestra red no pueden dar esta atención médica, puede recibir esta atención médica de un proveedor fuera de la red. Si consulta a un proveedor fuera de la red, se debe obtener una autorización de Ultimate Health Plans antes de recibir la atención. En esta situación, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor en la red.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro para diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan.

Hable con su PCP antes de solicitar atención de un proveedor fuera de la red. Este nos notificará y solicitará la autorización previa del plan. Su PCP puede explicar mejor su afección y darle cualquier justificación que necesite para su solicitud. También puede llamarnos usted directamente al número de teléfono que aparece en el Capítulo 2, Sección 1, Cómo pedir una decisión de cobertura sobre su atención médica.

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

### Sección 3.1 Obtener atención si tiene una emergencia médica

Una **emergencia médica** es cuando usted, o cualquier otra persona normal prudente, que tiene conocimiento promedio de salud y medicina, considera que usted tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar que fallezca (y si usted es una mujer embarazada, la pérdida del bebé que no ha nacido), pierda una extremidad o la función de una extremidad, pierda una función del cuerpo o sufra una discapacidad grave de una función del cuerpo. Los síntomas pueden ser una enfermedad, una lesión, dolor intenso o una afección que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo más pronto posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o diríjase a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame para pedir una ambulancia si la necesita. No necesita obtener aprobación ni referido previos de su PCP. No es necesario que usted vaya con un médico dentro de la red. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier parte de los Estados Unidos o sus territorios, así como cobertura de atención de emergencia en todo el mundo, y de cualquier proveedor con una licencia del Estado apropiada, incluso si no es parte de nuestra red.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de que se haya avisado a nuestro plan sobre su emergencia.** Debemos darle seguimiento a la atención de emergencia que le den. Usted u otra persona deberán llamar para informarnos de su atención de emergencia, generalmente en un plazo de 48 horas. Llámenos al 888-657-4170 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., para poder ayudarlo.

**Servicios cubiertos ante una emergencia médica**

Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que acudir a una sala de emergencias de otra manera podría poner en riesgo su salud. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le presten atención de emergencia decidirán cuándo su condición sea estable y cuándo la emergencia médica haya pasado.

Cuando cese la emergencia, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para asegurarse de que su estado continúe estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que puedan comunicarse con nosotros y hacer planes para obtener atención adicional. Su atención de seguimiento estará cubierta por nuestro plan.

Si quienes dan la atención de emergencia son proveedores fuera de la red, intentaremos coordinar que sean proveedores en la red los que se encarguen de su atención tan pronto como su condición médica y las circunstancias lo permitan.

**¿Qué ocurre si no era una emergencia médica?**

A veces puede ser difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, usted podría entrar por atención de emergencia —pensando que su salud está en grave peligro— y el médico podría decir que después de todo, no era 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 diga que no era una emergencia, cubriremos la atención adicional *únicamente* si la obtiene de una de estas 2 maneras:

- Usted acude a un proveedor en la red para obtener la atención adicional, O
- La atención adicional que recibe se considera servicios necesarios con urgencia y usted sigue las normas a continuación para obtener esta atención urgente.

## Sección 3.2 Obtener atención cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero que no es una emergencia) es un servicio necesario con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable debido a la hora, el lugar y las circunstancias que obtenga este servicio de proveedores en la red. Ejemplos de servicios necesarios con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de afecciones existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor que sean médicamente necesarias como los controles anuales no se consideran necesarias de manera urgente incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

### ¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicio del plan cuando necesita atención urgente?

Siempre debe intentar obtener servicios necesarios con urgencia de proveedores en la red. Sin embargo, si los proveedores no están disponibles o accesibles temporalmente y no es razonable esperar para obtener atención de su proveedor en la red cuando la red esté disponible, cubriremos los servicios necesarios con urgencia que obtenga de un proveedor fuera de la red.

Puede recibir servicios necesarios con urgencia en un centro de atención de urgencia. Si no puede ir a un centro de atención de urgencia dentro de la red (el centro no está disponible o usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan), puede ir a uno que no sea de nuestra red. Recuerde presentar su tarjeta de miembro en el momento de la visita.

### ¿Qué ocurre si usted está fuera del área de servicios del plan cuando tiene una necesidad urgente de cuidado médico?

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

La atención de emergencia se refiere a los servicios que:

- Son proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia.
- Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.
- Una emergencia médica es cuando usted o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de medicina y salud consideran que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas pueden ser una enfermedad, una lesión, dolor intenso o una afección médica que empeora rápidamente.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias:

- Ofrecemos atención de emergencia en todo el mundo como beneficio complementario hasta un límite máximo de cobertura de $50,000. Usted tendrá que pagar estos servicios y después solicitarnos el reembolso correspondiente. Por servicios de atención de emergencia cubiertos fuera de la red, fuera de los EE. UU. y sus territorios, la cantidad del reembolso no será mayor que la que pagaría Medicare original por el mismo servicio si se hubiera prestado en la localidad de los Estados Unidos donde usted vive.
- De la cantidad que le paguemos, si corresponde, se deducirá cualquier costo compartido aplicable. Es posible que no le reembolsemos todos los gastos de bolsillo. Esto se debe a que las tarifas de Medicare original pueden ser más bajas que las de proveedores extranjeros fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Debe presentar un resumen detallado de los costos, un comprobante de pago y una copia del expediente médico completo relacionado con los servicios. Esta información debe ser traducida al inglés. Este es un beneficio complementario que Medicare no suele cubrir. Aunque cubrimos atención de emergencia complementaria en todo el mundo, nuestro plan no cubre servicios necesarios con urgencia ni servicios que no sean de emergencia fuera de los Estados Unidos y sus territorios. Si recibe atención que no sea de emergencia, deberá pagar la totalidad del costo por su cuenta. No se cubren medicamentos con receta ni de venta libre fuera de los Estados Unidos. Consulte el Capítulo 4, Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga), para obtener más información sobre este beneficio, incluidos los costos compartidos. Consulte el Capítulo 7, Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos, para obtener información sobre cómo solicitar reembolsos del plan.

### Sección 3.3 Obtener atención durante un desastre

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

Visite www.chooseultimate.com para obtener información sobre cómo recibir la atención necesaria durante un desastre.

Si no puede usar a un proveedor en la red durante un desastre, nuestro plan le permitirá recibir atención de los proveedores fuera de la red con los costos compartidos dentro de la red. Si no puede usar una farmacia en la red durante el desastre, puede surtir sus recetas en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5.

## SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo completo de sus servicios cubiertos?

Si pagó más que su parte de costos compartidos de nuestro plan por servicios cubiertos o si recibe una factura por el costo completo de servicios médicos cubiertos, puede pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre qué hacer.

### Sección 4.1 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, deberá pagar el costo total

Premier by Ultimate (HMO) cubre todos los servicios médicamente necesarios que se mencionan en la tabla de beneficios médicos del Capítulo 4. Si recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan o servicios fuera de la red sin autorización que no son servicios de emergencia ni urgentemente necesarios, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de agotar su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Una vez que se alcance el límite de un beneficio, el costo que pague por los servicios que excedan ese límite no se aplicará al máximo de gastos de bolsillo. Puede llamar a Servicios para miembros cuando desee saber cuánto ya ha utilizado de su límite de beneficio.

## 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 (llamado también *ensayo clínico*) es una manera en que los médicos y los científicos prueban nuevos tipos de atención médica, como qué tan bien actúa un nuevo medicamento contra el cáncer. Medicare aprueba ciertos estudios de investigación clínica. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare generalmente piden voluntarios para participar en el estudio. Cuando participa en un estudio clínico de investigación, puede permanecer inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo el resto de su atención (atención que no está relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

**Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare original paga la mayoría de los costos de los servicios cubiertos que recibe como parte del estudio.** Si nos dice que está en un ensayo clínico calificado, usted solo es responsable de pagar los costos compartidos dentro de la red por los servicios en ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó la cantidad de costos compartidos de Medicare original, nosotros le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y los costos compartidos dentro de la red. Debe presentarnos la documentación para que podamos ver cuánto pagó.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no necesita decirnos ni obtener nuestra aprobación ni la de su PCP. No es necesario que los proveedores que le brinden atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan. (Esto no se aplica a los beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o registro para evaluar el beneficio, incluidos ciertos beneficios que requieren estudios de desarrollo de cobertura con evidencia según las determinaciones de cobertura nacional [NCD-CED] y de exención de dispositivos en investigación [IDE]. Estos beneficios también pueden estar sujetos a una autorización previa y a otras normas del plan).

Aunque no necesita obtener el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos notifique con anticipación cuando elija participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

Nuestro plan también cubre algunos estudios de investigación clínica. Para estos estudios, debemos aprobar su participación. La participación en el estudio de investigación clínica es voluntaria.

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

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

Cuando participa en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare original cubre los suministros y los servicios de rutina que reciba como parte del estudio, incluido lo siguiente:

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

Después de que Medicare paga su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre los costos compartidos en Medicare original y sus costos compartidos dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que recibe como parte del estudio, en la forma en que lo haría si recibiera estos servicios de parte de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar la documentación que muestre cuánto pagó de costos compartidos. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo presentar solicitudes de pagos.

> *Ejemplo de costos compartidos en un ensayo clínico:* Supongamos que parte del estudio de investigación incluye un examen de laboratorio que cuesta $100. Su parte del costo para este examen es $20 en Medicare original, pero el costo del examen sería solo de $10 con nuestro plan. En este caso, Medicare original pagaría $80 por el examen y usted los $20 de copago necesario según Medicare original. Notificaría a nuestro plan que recibió el servicio de un ensayo clínico calificado y presentaría documentación (por ejemplo, la factura de un proveedor) a nuestro plan. Nuestro plan le pagaría directamente $10. Esto hace que su pago neto para la prueba sea de $10, que es la misma cantidad que usted pagaría según los beneficios de nuestro plan.

Cuando participa en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagará nada de lo siguiente**:

- Generalmente, Medicare no paga por el nuevo artículo o servicio que está probando el estudio, a menos que Medicare cubriría el artículo o servicio aun si usted no estuviera en el estudio.
- Productos o servicios que se proporcionan únicamente para recopilar datos y que no se usan en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no pagará para que se realicen CT mensuales como parte de un estudio si su afección médica normalmente solo requiere una CT.
- Artículos y servicios que los patrocinadores de la investigación proporcionan de forma gratuita a las personas que participan en el ensayo.

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

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

## SECCIÓN 6 Normas para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada a la atención médica

### Sección 6.1 Una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud

Una institución religiosa para la atención de la salud no médica es un centro que proporciona atención para una condición que usualmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o en un centro de enfermería especializada va contra las creencias religiosas de un miembro, en su lugar cubriremos la atención en una institución religiosa para la atención de la salud no médica. Este beneficio es exclusivo de los servicios para pacientes hospitalizados de la Parte A (servicios de atención no médica).

### Sección 6.2 Cómo recibir atención de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud

Para recibir atención en una institución de salud religiosa no médica, debe firmar un documento legal que indique que se opone conscientemente a recibir tratamiento médico que **no esté exceptuado**.

- Atención o tratamiento médicos que **no esté exceptuado** es cualquier tipo de atención o tratamiento médicos que es *voluntario* y que *no exige* la ley federal, estatal ni local.
- Tratamiento médico **exceptuado** es la atención o el tratamiento médicos que recibe que *no* es voluntario o que *lo exige* la ley federal, estatal o local.

Para que nuestro plan cubra el cuidado que recibe de una institución religiosa no médica para cuidado de la salud, este cuidado debe cumplir con las siguientes condiciones:

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

- Debe sufrir de una condición médica que le permitiría recibir servicios cubiertos de atención en el hospital para pacientes hospitalizados o atención en un centro de enfermería especializada.
- *Además,* usted debe obtener la aprobación por anticipado de nuestro plan antes de que lo admitan en el centro o no se cubrirá su estancia.

El plan cubre un máximo de 90 días de hospitalización por cada período de beneficios. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4.

## SECCIÓN 7 Normas para ser propietario del equipo médico duradero

### Sección 7.1 Ciertos equipos médicos duraderos no serán suyos después de hacer una cierta cantidad de pagos según nuestro plan

El equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) incluye artículos como equipo e insumos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchón eléctrico, muletas, suministros para diabéticos, dispositivos generadores de habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital ordenadas por un proveedor para que los miembros las usen en casa. El miembro siempre es propietario de ciertos artículos de DME, como las prótesis. Hay otros tipos de DME que usted debe alquilar.

En Medicare original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME son propietarias del equipo después de hacer copagos por el artículo por 13 meses. **Como miembro de Premier by Ultimate (HMO), no obtendrá la propiedad de los artículos alquilados de DME sin importar cuántos copagos haya hecho por el artículo mientras era miembro de nuestro plan.** No obtendrá la propiedad aunque haya realizado hasta 12 pagos consecutivos por el artículo DME bajo Medicare Original antes de unirse a nuestro plan. En algunas circunstancias limitadas, transferiremos la propiedad del artículo DME a usted. Llame a Servicios para Miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY llamen al 711) para obtener más información.

**¿Qué sucede con los pagos de equipo médico duradero que haya hecho si se cambia a Medicare original?**

Si no obtuvo la propiedad del artículo de DME mientras estaba en nuestro plan, deberá hacer 13 nuevos pagos consecutivos después de que se cambie a Medicare original para que sea propietario del artículo de DME. Los pagos que hizo mientras estaba inscrito en nuestro plan no cuentan para estos 13 pagos.

Ejemplo 1: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare original y luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos que hizo en Medicare original no cuentan. Deberá realizar 13 pagos a nuestro plan antes de ser propietario de ciertos artículos de DME.

Ejemplo 2: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare original y luego se inscribió en nuestro plan. No obtuvo la propiedad del artículo de DME mientras estaba en nuestro plan. Luego, regresó a Medicare original. Tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos después de inscribirse de nuevo en Medicare original para ser propietario del artículo. Todos los pagos ya realizados (ya sea a nuestro plan o a Medicare original) no cuentan.

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

Si califica para la cobertura de equipo de oxígeno de Medicare, Premier by Ultimate (HMO) cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipo de oxígeno
- Suministro del oxígeno y de los contenidos con oxígeno
- Tubos y accesorios relacionados para el oxígeno para el suministro del oxígeno y el contenido de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones del equipo de oxígeno

Si deja Premier by Ultimate (HMO) o ya no requiere médicamente el equipo de oxígeno, entonces el equipo de oxígeno debe ser devuelto.

### ¿Qué sucede si se retira de nuestro plan y regresa a Medicare original?

Medicare original exige que un proveedor de oxígeno le preste servicios durante 5 años. Durante los primeros 36 meses alquilará el equipo. Durante los siguientes 24 meses el proveedor suministra el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable por el costo compartido del oxígeno). Después de 5 años, puede elegir quedarse con la misma compañía o irse con otra. En ese punto, el ciclo de 5 años empieza de nuevo, aun si usted permanece con la misma compañía, y tendrá que pagar de nuevo los copagos por los primeros 36 meses. Si se inscribe o se sale de nuestro plan, empieza de nuevo el ciclo de 5 años.

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

## SECCIÓN 1 Explicación de sus gastos de bolsillo para los servicios cubiertos

La tabla de beneficios médicos enumera sus servicios cubiertos y muestra la cantidad que usted paga por cada servicio cubierto como miembro de Premier by Ultimate (HMO). Esta sección también le brinda información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y explica los límites para determinados servicios.

### Sección 1.1 Gastos de bolsillo que es posible que deba pagar por los servicios cubiertos

Algunos de los tipos de gastos de bolsillo que es posible que deba pagar por los servicios cubiertos son:

- **Copago:** la cantidad fija que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. El copago se paga en el momento en el que recibe el servicio médico. (En la tabla de beneficios médicos hay más información sobre los copagos).
- **Coseguro:** el porcentaje que usted paga del costo total de ciertos servicios médicos. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (En la tabla de beneficios médicos hay más información sobre el coseguro).

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o para el programa de Beneficiario calificado de Medicare (QMB) no pagan deducibles, copagos ni coseguro. Si forma parte de uno de estos programas, asegúrese de mostrar su prueba de elegibilidad para Medicaid o QMB a su proveedor.

### Sección 1.2 ¿Cuánto es el máximo que pagará por servicios médicos cubiertos?

Los planes de Medicare Advantage tienen límites en la cantidad total que tiene que pagar de gastos de bolsillo cada año por servicios médicos dentro de la red cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Este límite se conoce como “cantidad máxima de gastos de bolsillo” (Maximum Out-of-Pocket, MOOP) para servicios médicos. **Para el año calendario 2027, la cantidad MOOP es de $1,900.**

Las cantidades que paga de copagos y coseguro por servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuentan para esta cantidad máxima de gastos de bolsillo. Las cantidades que paga por sus medicamentos de la Parte D no cuentan para su cantidad máxima de gastos de bolsillo. Si llega a la cantidad máxima de gastos de bolsillo de $1,900, ya no tendrá que pagar más gastos de bolsillo durante el resto del año por servicios dentro de la red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid u otro pague su prima de la Parte B).

### Sección 1.3 No se permite que los proveedores le facturen el saldo

Como miembro de Premier by Ultimate (HMO), usted tiene una protección importante porque solo tiene que pagar la cantidad de los costos compartidos cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle por cargos adicionales aparte, lo que se llama **facturación de saldo**. Esta protección se aplica aun si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

A continuación, se explica cómo funciona la protección de la facturación de saldo:

- Si sus costos compartidos son un copago (una cantidad fija de dólares, por ejemplo, $15.00), usted paga solo esa cantidad por cualquier servicio cubierto recibido de un proveedor en la red.
- Si sus costos compartidos son un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que visite:
    - Si usted recibe los servicios cubiertos de un proveedor en la red, pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la cantidad reembolsada por nuestro plan (esto se establece en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
    - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa con Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores participantes. (Nuestro plan cubre los servicios de los proveedores fuera de la red únicamente en ciertas situaciones, como cuando obtiene un referido o servicios necesarios con urgencia).
    - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores no participantes. (Nuestro plan cubre los servicios de los proveedores fuera de la red únicamente en ciertas situaciones, como cuando obtiene un referido o para emergencias o para servicios necesarios con urgencia fuera del área de servicios).

- Si cree que un proveedor le facturó saldos, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

## SECCIÓN 2 La tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios médicos y costos

La tabla de beneficios médicos de las próximas páginas menciona los servicios cubiertos por Premier by Ultimate (HMO) y lo que usted paga de gastos de bolsillo por cada servicio (la cobertura para medicamentos de la Parte D está en el Capítulo 5). Los servicios que se enumeran en la tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumple lo siguiente:

- Sus servicios cubiertos por Medicare deben proveerse según los lineamientos de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (que incluyen la atención médica, los servicios, los suministros, el equipo 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 enfermedad y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.
- Para los nuevos afiliados, su plan de atención coordinada de Medicare Advantage (MA) debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, durante el cual el nuevo plan de MA puede no requerir autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento fue para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Recibe su atención médica de un proveedor en la red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención médica que reciba de un proveedor fuera de la red, a menos que sea atención de emergencia o de urgencia, o a menos que nuestro plan o un proveedor en la red le haya dado un referido. Esto significa que usted paga al proveedor el costo total de los servicios fuera de la red que reciba.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que le presta y supervisa su atención. En la mayoría de las situaciones, su PCP debe darle aprobación previa (un referido) antes de que usted pueda visitar a otros proveedores en la red de nuestro plan.
- Algunos de los servicios en la tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si su médico u otro proveedor en la red obtiene nuestra aprobación por anticipado (algunas veces llamada “autorización previa”). Los servicios cubiertos que necesitan aprobación de forma anticipada están marcados con una nota al pie en la Tabla de beneficios médicos.

- Si su plan de atención coordinada concede la aprobación de una solicitud de autorización previa para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida mientras sea médicamente razonable y necesario para evitar interrupciones en la atención, de acuerdo con los criterios de cobertura aplicables, su historial médico y la recomendación del proveedor tratante.

Otra información importante sobre su cobertura:

- Como todos los planes médicos de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare original. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare original. Para otros, paga *menos*. (Para obtener más información sobre la cobertura y los costos de Medicare original, consulte su manual *Medicare & You 2027 (Medicare y Usted 2027)*. Véalo en línea, en www.Medicare.gov, o pida 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 ningún costo según Medicare original, también cubrimos esos servicios sin ningún costo para usted. Sin embargo, si usted también recibe tratamiento o control para alguna enfermedad existente durante la visita en que reciba el servicio preventivo, se aplicará un copago por el tratamiento recibido para la enfermedad existente.
- Si Medicare agrega cobertura para cualquier nuevo servicio durante 2027, ya sea Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.

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

**Tabla de beneficios médicos**

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal**<br>Un ultrasonido de diagnóstico de una sola vez para las personas en riesgo. Nuestro plan cubre estas pruebas de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene un referido de su médico, asistente médico (PA), enfermero de práctica avanzada (NP), o especialista en enfermería clínica (CNS). | No hay que pagar coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Acupuntura para el dolor lumbar crónico**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>Se cubren hasta 12 consultas en 90 días en estas circunstancias:<br>Para los fines de este beneficio, el dolor lumbar crónico se define como:<br>• con una duración de 12 semanas o más;<br>• no específico, en cuanto a que no tiene una causa sistémica identificable (por ejemplo, no está asociado con alguna enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.);<br>• no está asociado con operaciones; y<br>• no está asociado con un embarazo.<br>Se cubrirán 8 sesiones más para los pacientes que muestren mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura anualmente.<br>Se debe suspender el tratamiento si el paciente no mejora o muestra regresión.<br>La acupuntura, incluido la punción seca, para condiciones distintas al dolor lumbar crónico no está cubierta bajo el beneficio de Medicare Original.<br>Los servicios deben ser proporcionados por un proveedor participante en la red del Plan.<br>*Puede ser necesario obtener autorización previa.* | $10 de copago por cada visita cubierta por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Acupuntura para el dolor lumbar crónico (continuación)**<br>**Requisitos del proveedor:**<br>Los médicos pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.<br>Los asistentes médicos (PA), los enfermeros de práctica avanzada (NP)/enfermeros especialistas en clínica (CNS) y el personal auxiliar pueden hacer acupuntura si cumplen todos los requisitos estatales aplicables y tienen:<br>• un título de maestría o doctorado en acupuntura o Medicina Oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y<br>• una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o en el Distrito de Columbia.<br>El personal auxiliar que haga acupuntura debe tener un nivel adecuado de supervisión de un médico, un PA o un NP/CNS, tal como lo exigen nuestros reglamentos. | |
| **Servicios de ambulancia**<br>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea ante 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 para cuya afección se contraindica cualquier otro medio de transporte (ya que podría poner en peligro la salud de la persona) o si está autorizado por nuestro plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa a ciertos servicios.* | $200 de copago por cada servicio de ambulancia terrestre cubierto por Medicare.<br>20% de coseguro por cada servicio de ambulancia aérea cubierto por Medicare.<br>Los costos compartidos se aplican a cada viaje de ida. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Visita de bienestar anual**<br>Si ha tenido la Parte B más de 12 meses, puede tener una visita de bienestar anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su salud y factores de riesgo actuales. Este chequeo está cubierto una vez cada 12 meses.<br>**Nota:** La primera visita de bienestar anual no se puede hacer en un plazo de 12 meses a partir de su visita preventiva de *Bienvenido a Medicare*. Sin embargo, no necesita haber tenido una visita de *Bienvenido a Medicare* para estar cubierto para las visitas de bienestar anuales después de haber tenido la Parte B durante 12 meses. | No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de bienestar anual. |
| **Dispositivo de seguridad para el baño**<br>Nuestro plan cubre un (1) dispositivo de seguridad para el baño (luz de noche o luz para el inodoro) por año para evitar caídas.<br>Para encargar un dispositivo de seguridad para el baño, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170**.** | $0 de copago por un (1) dispositivo por año. |
| **Medición de masa ósea**<br>Para las personas calificadas (generalmente, son las personas en riesgo de pérdida de masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar la masa ósea, detección de pérdida de hueso o determinación de la calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por un médico. | No hay coseguro, copago ni deducible para la medida de masa ósea cubierta por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Prueba de detección de cáncer de seno (mamografías)**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años de edad<br>• Una mamografía de evaluación cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años<br>• Exámenes clínicos de las mamas una vez cada 24 meses<br>• Las mamografías de diagnóstico se realizan con más frecuencia que una vez al año, si es médicamente necesario<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | No hay coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios de rehabilitación cardíaca**<br>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoría están cubiertos para los miembros que cumplan con ciertas condiciones con un referido de un médico.<br>Nuestro plan cubre estos programas integrales si ha tenido al menos una de estas condiciones:<br>• Infarto de miocardio en los últimos 12 meses<br>• Cirugía de derivación coronaria (bypass)<br>• Angina de pecho estable<br>• Reparación o reemplazo de válvula cardíaca<br>• Angioplastia coronaria (un procedimiento médico utilizado para abrir una arteria bloqueada) o implantación de stent coronario (un procedimiento utilizado para mantener abierta una arteria)<br>• Trasplante de corazón o de corazón y pulmón<br>• Insuficiencia cardíaca crónica estable<br>Limitaciones de la cobertura:<br>Puede recibir hasta 36 sesiones de rehabilitación cardíaca. Puede tener 2 sesiones por día (cada una con una duración de 1 hora), y el programa puede durar hasta 36 semanas. Si cumple los criterios, es posible que pueda recibir 36 sesiones adicionales que pueden distribuirse a lo largo de un período de tiempo más prolongado.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $10 de copago por cada visita en la que reciba servicios de rehabilitación cardíaca cubiertos por Medicare.<br>$10 de copago por cada visita en la que reciba servicios de rehabilitación cardíaca intensiva cubiertos por Medicare. |
| **Visita para la reducción del riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para la enfermedad cardiovascular)**<br>Cubrimos una visita por año con su médico de cuidado primario para ayudar a reducir su riesgo de enfermedad cardiovascular. Durante esta visita, puede que su médico hable del uso de aspirina (si es apropiado), le tome la presión arterial y le dé sugerencias para asegurarse de que coma de manera saludable. | No hay coseguro, copago ni deducible para la terapia conductual intensiva del beneficio preventivo de enfermedades cardiovasculares. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Exámenes de detección de enfermedad cardiovascular**<br>Exámenes de sangre para la detección de enfermedad cardiovascular (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular) una vez cada 5 años (60 meses). | No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de enfermedad cardiovascular que están cubiertas una vez cada 5 años. |
| **Prueba de detección de cáncer del cuello uterino y vaginal**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses para todas las mujeres<br>• Una prueba de papanicolaou cada 12 meses si se tiene un alto riesgo de cáncer de cuello uterino o vaginal o si se está en edad fértil y se ha tenido una prueba de papanicolaou anormal en los últimos 3 años | No hay coseguro, copago ni deducible para los exámenes preventivos de Papanicolaou y pélvicos cubiertos por Medicare. |
| **Servicios quiroprácticos**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Cubrimos solo la manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones vertebrales.<br>No existe un límite específico en cuanto al número de tratamientos. Los servicios deben ser médicamente necesarios y destinados a mejorar la condición o función del miembro. El tratamiento de mantenimiento no está cubierto.<br><br>Otros servicios proporcionados o solicitados por un quiropráctico, incluidos radiografías y terapias de masaje, no están cubiertos bajo este beneficio.<br>Los servicios debe prestarlos un proveedor participante en la red de proveedores de servicios quiroprácticos del Plan. | $10 de copago por cada visita quiropráctica cubierta por Medicare. |

| | |
|---|---|
| **Prueba de detección de cáncer colorrectal**<br>Están cubiertas las siguientes pruebas:<br>• La colonoscopia no tiene límite mínimo ni máximo de edad y se cubre una cada 120 meses (10 años) para los pacientes que no presenten un riesgo elevado o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para los pacientes que no presenten un riesgo elevado de padecer cáncer colorrectal y una cada 24 meses para los pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de control previa.<br>• La colonografía por tomografía computada para pacientes de 45 años o más que no presenten un riesgo alto de padecer cáncer colorrectal, y está cubierta cuando transcurrieron al menos 59 meses después del mes en el cual se hizo la última colonografía por tomografía computada o cuando pasaron 47 meses después del mes en el cual se realizó la última sigmoidoscopia flexible de control o colonoscopia de control. Para los pacientes con alto riesgo de cáncer colorrectal, la cobertura de una colonografía por tomografía computarizada de cribado realizada después de que hayan transcurrido al menos 23 meses desde el mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de cribado o la última colonoscopia de cribado.<br>• Sigmoidoscopia flexible para pacientes de mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para pacientes que no presenten un riesgo elevado después de que reciban una colonoscopia de control. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo a partir de la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computada.<br>• Estudios de control de sangre oculta en heces para pacientes mayores de 45 años. Uno cada 12 meses.<br>• Estudio de ADN en heces multiobjetivo para pacientes de entre 45 y 85 años que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Uno cada 3 años.<br>• Estudios de biomarcadores en sangre para pacientes de entre 45 y 85 años que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Uno cada 3 años. | No hay coseguro, copago ni deducible para un estudio de control de cáncer colorrectal cubierto por Medicare. Si su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el estudio de control se convierte en uno de diagnóstico y queda sujeto a $75 de copago cuando se realiza en un hospital para pacientes ambulatorios o $25 de copago cuando se realiza en un centro independiente. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| • Los estudios de control del cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de control como seguimiento después de un resultado positivo en un estudio de control del cáncer colorrectal no invasivo basado en heces cubierto por Medicare.<br>• Los estudios de control del cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de control planificada o una colonoscopia de control que supone la extirpación de tejido u otra materia, u otro procedimiento realizado en relación con el mismo hallazgo clínico que el estudio de control, que es consecuencia de este y se realiza durante él.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |
| **Servicios dentales**<br>En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare original. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en circunstancias limitadas, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la enfermedad principal de la persona. Algunos ejemplos son la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas como preparación para la radioterapia de un cáncer que afecte la mandíbula o los exámenes bucales antes del trasplante de un órgano.<br><br>Además, cubrimos:<br>**Los servicios preventivos cubiertos incluyen:**<br>• 1 evaluación bucal cada 6 meses<br>• 1 limpieza cada 6 meses<br>• 1 tratamiento con flúor cada 6 meses<br>• 2 radiografías dentales al año<br>• 1 examen bucal completo cada 3 años | **Servicios dentales cubiertos por Medicare**<br>$0 de copago por servicios dentales cubiertos por Medicare.<br><br>**Servicios dentales cubiertos de manera suplementaria**<br>$0 de copago para servicios dentales preventivos no cubiertos por Medicare.<br><br>$0 de copago para servicios dentales integrales no cubiertos por Medicare hasta el Máximo Anual de |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Los servicios integrales cubiertos incluyen, hasta el máximo anual de beneficio dental de $2500:**<br>• Empastes<br>• Coronas<br>• Procedimientos periodontales de raspado y alisado radicular (limpieza profunda)<br>• Mantenimiento periodontal<br>• Extracción simple<br>• Extracción quirúrgica<br>• Anestesia necesaria con servicios cubiertos<br>• 60 minutos de anestesia general o sedación intravenosa por fecha de servicio<br><br>**Las radiografías pueden incluir:**<br>• Primera imagen radiográfica periapical intrabucal<br>• Cada imagen radiográfica periapical intrabucal adicional<br>• Una imagen radiográfica de aleta de mordida, o dos, tres o cuatro imágenes radiográficas de aleta de mordida<br>• Serie completa de imágenes radiográficas intrabucales, 1 cada 3 años<br>• Imágenes radiográficas panorámicas cubiertas 1 cada 3 años<br><br>**Los empastes pueden incluir:**<br>• Amalgama, una o más superficies, primaria o permanente<br>• Compuesto a base de resina, de una a tres superficies, anterior; cuatro o más superficies, con ángulo incisal<br>• Compuesto a base de resina, una o más superficies, posterior<br><br>**Las extracciones simples pueden incluir:**<br>• Extracción, diente erupcionado o raíz expuesta<br>• Extracción, diente erupcionado que requiere extracción de hueso o sección del diente<br><br>**Las extracciones quirúrgicas pueden incluir:**<br>• Extracción de un diente impactado<br>• Eliminación de raíces dentales residuales (procedimiento de corte) | Beneficios Dentales de $2500.<br><br>**Usted será responsable del 100% del costo de servicios dentales integrales adicionales una vez alcanzado el Límite Máximo Anual de Beneficios de $2,500.** |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Limitaciones/Restricciones:**<br>• Usted es responsable del 100% del costo de los servicios dentales integrales adicionales una vez que se haya alcanzado el Máximo Anual de Beneficios Dentales de $2500.<br>• Los servicios deben ser prestados por un proveedor participante en la red de proveedores dentales del Plan.<br>• *Se pueden aplicar normas de autorización previa.*<br><br>En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare original. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en circunstancias limitadas, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la enfermedad principal de la persona. Algunos ejemplos son la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas como preparación para la radioterapia de un cáncer que afecte la mandíbula o los exámenes bucales antes del trasplante de un órgano.<br><br>**Servicios dentales médicamente necesarios que no son de rutina, según lo cubierto por Medicare original, como los siguientes:**<br>• Un examen bucal en el hospital antes de un trasplante de riñón<br>• Un examen bucal en una clínica rural o en un Centro médico calificado a nivel federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) antes de un reemplazo de válvula cardíaca<br>• Servicios dentales necesarios para el tratamiento de radiación para ciertas enfermedades de la mandíbula (p. ej., cáncer oral)<br>• Reconstrucción de la cresta (reconstrucción de una parte de la mandíbula) realizada cuando se elimina un tumor facial<br>• Cirugía para tratar fracturas de la mandíbula o la cara<br>• Férulas dentales y aparatología necesarias después de una cirugía mandibular | |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Pruebas de detección de depresión**<br>Cubrimos una prueba de detección de depresión por año. La prueba de detección se debe hacer en un entorno de atención primaria que pueda dar tratamiento de seguimiento y/o referidos. | No hay coseguro, copago ni deducible para la visita anual de detección de la depresión. |
| **Pruebas de detección de diabetes**<br>Cubrimos este examen de detección (incluso las pruebas de glucosa en plasma en ayuno) si tiene alguno de estos factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), niveles históricos anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o historial de niveles elevados de azúcar (glucosa) en sangre. Los exámenes también pueden ser cubiertos si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.<br>Según los resultados de estas pruebas, puede ser elegible para hasta 2 exámenes médicos de diabetes cada 12 meses a partir de la fecha de la última prueba de detección de diabetes. | No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios y suministros para capacitación para el autocontrol de la diabetes**<br>Para todas las personas que tienen diabetes (tanto los que utilizan insulina como los que no la utilizan). Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Suministros para controlar su glucosa en la sangre: monitor de glucosa en la sangre, tiras reactivas de glucosa en la sangre, lancetas y dispositivos para lancetas y soluciones control de glucosa para verificar la exactitud de las tiras reactivas y los monitores.<br>• Para personas con diabetes que tienen un caso grave de la enfermedad del pie diabético: un par de zapatos terapéuticos hechos a la medida cada año calendario (incluso los accesorios que se proporcionan con dichos zapatos) y 2 pares adicionales de plantillas o un par de zapatos de profundidad y 3 pares de plantillas (adicionales a las plantillas extraíbles estándar que se proporcionan con dichos zapatos), ca cobertura incluye el ajuste.<br>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta en ciertas condiciones.<br><br>El (servicio preventivo) se aplica solamente a la capacitación para el autocontrol de la diabetes.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.*<br>*Ciertos servicios y suministros para diabéticos se limitan a los de fabricantes especificados. Cubrimos los glucómetros y las tiras reactivas de la marca Accu-Check y Countour por medio de la farmacia minorista y de pedido por correo con receta. Cubrimos otras marcas de monitores de glucosa y tiras reactivas (incluyendo productos genéricos) mediante los proveedores de DME dentro de la red del plan. Consulte la lista completa en nuestro sitio web o llame a Servicios para miembros. La información de contacto está en la contraportada de este cuadernillo.* | $0 de copago por monitores de diabetes cubiertos por Medicare.<br><br>$0 de copago por suministros de monitorear diabetes cubiertos por Medicare.<br><br>$0 de copago por zapatos o plantillas terapéuticos para diabéticos cubiertos por Medicare.<br><br>$0 de copago por servicios de capacitación para el autocontrol de la diabetes cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| *Los monitores continuos de glucosa y otros suministros están disponibles solo a través de los proveedores de DME dentro de la red del plan. En general, no se cubren productos de marcas alternativas, a menos que su médico nos diga que usar esa marca es médicamente necesario es su situación específica.*<br>*Usted o su proveedor deben obtener la aprobación del plan antes para que paguemos esos productos alternativos o cantidades mayores de las que permite Medicare.* | |
| **Equipo médico duradero (DME) e insumos relacionados**<br>(Para la definición de "equipo médico duradero", consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3).<br>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchón eléctrico, suministros para diabéticos, camas de hospital ordenadas por un proveedor para usar en casa, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores de habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.<br>Cubrimos todo el DME necesario médicamente cubierto por Medicare original. Si nuestro proveedor en su área no utiliza una marca o fabricante específico, puede pedirle si puede hacer un pedido especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | 20% de coseguro por equipo médico duradero cubierto por Medicare.<br>Su costo compartido para equipos de oxígeno cubiertos por Medicare es del 20% de coseguro cada mes.<br>Su costo compartido no cambiará después de que haya estado inscrito durante 36 meses. |
| **ECG después de la visita de "Bienvenido a Medicare"**<br>Medicare cubre un ECG de rutina si tiene una orden de su médico u otro proveedor de atención médica durante su visita preventiva única de "Bienvenido a Medicare". | $0 de copago por un ECG después de la visita de "Bienvenido a Medicare". |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención de emergencia**<br>La atención de emergencia se refiere a los servicios que:<br>• Son proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia.<br>• Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.<br>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona normal prudente que tiene un conocimiento promedio de salud y medicina, considera que usted tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar que fallezca (y, si está embarazada, la pérdida del bebé no nacido), pierda una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, dolor intenso o una condición médica que está empeorando rápidamente.<br>Los costos compartidos por servicios necesarios de emergencia que recibe fuera de la red son los mismos que los que pagaría si recibe esos servicios dentro de la red.<br><br>**Atención de emergencia está cubierta en todo el mundo**<br>El plan cubre la atención de emergencia complementaria en todo el mundo. Existe una **cantidad máxima** de cobertura de beneficios del plan de **$50,000** para servicios de emergencia de los EE. UU. y sus territorios. | $150 de copago por cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare. No se aplican los costos compartidos de la sala de emergencias si, en un plazo de 24 horas, lo vuelven a hospitalizar por la misma afección.<br>$100 de copago por cada servicio de emergencias en el extranjero cubierto por nuestro beneficio complementario. Este importe no se exime si usted es ingresado en el hospital fuera de los Estados Unidos y sus territorios.<br>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita cuidado de paciente hospitalizado después de que se ha estabilizado su condición de emergencia, debe regresar a un hospital de la red para que se siga cubriendo su atención *O* debe recibir la atención para paciente hospitalizado en el hospital fuera de la red autorizado por el plan y el costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Programa de aptitud física**<br><br>SilverSneakers® es un programa integral que mejora el bienestar general, la fuerza y la actividad.<br><br>Diseñado para todos los niveles y habilidades, SilverSneakers® ofrece acceso a más de 15,000 ubicaciones de fitness, clases dirigidas por instructores certificados, ejercicios en casa y educación en línea.<br><br>Las clases y comodidades varían y usted puede participar en cualquiera de las actividades o ubicaciones en cualquier momento.<br><br>**Restricciones o limitaciones**<br>• No hay límite para la cantidad de membresías para el gimnasio.<br>• Se debe completar la documentación necesaria del centro para acceder al gimnasio.<br>• Hable siempre con su médico antes de empezar un programa de ejercicios.<br><br>Para obtener su número de identificación de miembro de SilverSneakers®, visite SilverSneakers.com/Eligibility o llame al (888) 423-4632 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. | $0 de copago por el programa de aptitud física cubierto. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Asignación flexible – dental, vista y audición**<br><br>La Asignación flexible puede utilizarse para pagar gastos dentales, de visión y auditivos elegibles fuera de bolsillo.<br><br>Su asignación se cargará en su Tarjeta de Beneficios (Ultimate Benefits Card), una tarjeta para beneficios prepagada Mastercard®. Puede usar su asignación para servicios y suministros dentales, de visión y auditivos elegibles obtenidos de proveedores aprobados o comerciantes que acepten la tarjeta.<br><br>Se aplican las siguientes limitaciones y restricciones:<br>• La asignación solo puede usarse para gastos dentales, de visión y auditivos elegibles.<br>• La asignación no puede usarse para servicios no cubiertos o estéticos.<br>• La asignación no puede intercambiarse por efectivo ni canjearse por su valor en efectivo.<br>• La asignación solo puede usarse para los gastos elegibles del miembro inscrito.<br>• Los montos de asignación no utilizados no se transfieren al próximo año de beneficios.<br>• Cualquier asignación restante se perderá al final del año de beneficios o al darse de baja del plan, lo que ocurra primero. | Recibirá una asignación anual de $500 para gastos dentales, de visión y auditivos |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Programas de educación para la salud y el bienestar**<br>Los servicios incluyen lo siguiente:<br>**Educación para la salud**<br>El programa de Educación en Salud está diseñado para ayudar a los inscritos a desarrollar conocimientos y habilidades de autocuidado, así como a fomentar la motivación y la confianza necesarias para utilizar esas habilidades para mejorar y mantener la salud. Los servicios educativos son proporcionados por educadores en salud certificados u otros profesionales con licencia e incluyen la provisión de información sobre procesos específicos de enfermedades, tratamientos y terapias con medicamentos, signos y síntomas a vigilar, estrategias y técnicas de autocuidado, restricciones dietéticas y asesoramiento nutricional a través de materiales escritos y sesiones interactivas individuales por teléfono. La Educación en Salud está disponible y se ofrece a todos los inscritos para quienes se identifique una necesidad de educación sobre una enfermedad o condición específica mediante una evaluación de riesgo para la salud o una referencia generada por un médico o por el propio paciente. | No hay coseguro, copago ni deducible para los programas de educación para la salud y el bienestar. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios para la audición**<br><br>**Servicios de audición cubiertos por Medicare**<br>Las evaluaciones de diagnóstico de audición y equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención de paciente ambulatorio cuando se las realiza un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.<br>Estos servicios se proporcionan a través de la red de proveedores médicos del Plan.<br><br>**Servicios auditivos complementarios**<br>**Los siguientes servicios están cubiertos cuando son proporcionados por un proveedor auditivo participante:**<br>• 1 examen de audición de rutina<br>• 1 adaptación o evaluación de audífonos<br>• 3 citas de seguimiento después de la compra de los audífonos<br>• Hasta 2 audífonos cada año, con límite de beneficios anual de $2,000 ($1,000 por audífono)<br><br>**Beneficios adicionales para audífonos:**<br>• Garantía de devolución de dinero en 60 días<br>• Garantía del fabricante de 3 años<br>• 60 baterías por año, por unidad (suministro para 3 años)<br><br>**Restricciones o limitaciones:**<br>Los accesorios no están cubiertos. El beneficio para audífonos no puede utilizarse para la compra de accesorios. | $0 de copago por cada examen cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio.<br>$0 de copago para examen auditivo de rutina suplementario, adaptación y evaluación de audífono. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Examen médico para detectar el VIH**<br>Para las personas que piden una prueba de diagnóstico de VIH o tienen mayor riesgo de padecer una infección de VIH, cubrimos:<br>• Un examen de detección cada 12 meses.<br>Si está embarazada, cubrimos lo siguiente:<br>• Hasta un máximo de 3 exámenes de diagnóstico durante un embarazo. | No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para las pruebas preventivas de detección de VIH cubiertas por Medicare. |
| **Atención de agencia de salud domiciliaria**<br>Antes de recibir servicios de salud en el hogar, un médico debe certificar que necesita servicios de salud en el hogar y ordenará que los servicios sean proporcionados por una agencia de salud en el hogar. Debe estar confinado en casa, lo que significa que salir del hogar requiere un esfuerzo considerable.<br>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:<br>• Servicios de enfermería especializada y asistencia en el hogar a tiempo parcial o intermitente (para que estén cubiertos bajo el beneficio de cuidado de salud en el hogar, la combinación de sus servicios de enfermería especializada y asistencia en el hogar no debe exceder de 8 horas por día y 35 horas por semana)<br>• Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla<br>• Servicios médicos y sociales<br>• Equipos y suministros médicos<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $0 de copago por servicios de agencia de salud domiciliaria cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Terapia de infusión en casa**<br>La terapia de infusión en casa implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su casa. Los componentes necesarios para hacer una infusión en casa incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, sondas y catéteres).<br>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, lo siguiente:<br>• Servicios profesionales, incluyendo de enfermería, prestados de acuerdo con el plan de atención<br>• Capacitación y educación al paciente que no estén cubiertas de otra manera en el beneficio de equipo médico duradero<br>• Monitoreo a distancia<br>• Los servicios de monitoreo para la prestación de la terapia de infusión en casa y los medicamentos para la infusión en casa que dé un proveedor calificado de terapia de infusión en casa<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | 0% a 20% de coseguro por servicios de terapia de infusión en casa cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Cuidados de hospicio**<br>Usted es elegible para obtener el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le hayan dado un pronóstico terminal y hayan certificado que usted tiene una enfermedad terminal y 6 meses o menos de vida si su enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir cuidado de un programa de hospicio certificado por Medicare. Nuestro plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluidos programas que son nuestros, que controlamos o en los cuales tenemos un interés financiero. Su médico de hospicio puede ser un proveedor en la red o un proveedor fuera de la red.<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Medicamentos para el control de síntomas y alivio del dolor<br>• Atención de relevo de corto plazo<br>• Atención a domicilio<br>Cuando usted ingresa a un hospicio, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si continua en nuestro plan, debe seguir pagando las primas del plan.<br>**Para los servicios de hospicio cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que están relacionados con su pronóstico terminal:** Medicare original (en vez de nuestro plan) pagará a sus proveedores de hospicio por sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio enviará a Medicare original las facturas de los servicios por los que paga Medicare original. Se le cobrarán los costos compartidos de Medicare original. | Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y B relacionados con su pronóstico terminal los paga Medicare original, no Premier by Ultimate (HMO).<br>No hay ningún coseguro, copago ni deducible por una sola visita de consulta antes de seleccionar el hospicio. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Cuidados de hospicio (continuación)**<br>**Para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal:** si necesita servicios que no son necesarios con urgencia ni de emergencia cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal, su costo por estos servicios depende de si usa un proveedor de nuestra red del plan y sigue las normas del plan (como si hubiera un requisito de obtener una autorización previa).<br>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor en la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, paga solo la cantidad de costos compartidos de nuestro plan por los servicios dentro de la red<br>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, paga los costos compartidos según Medicare original<br>**Para los servicios cubiertos por Premier by Ultimate (HMO), pero no cubiertos por la Parte A o B de Medicare:** Premier by Ultimate (HMO) seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no están cubiertos según la Parte A o B, estén o no relacionados con su pronóstico terminal. Usted paga su cantidad de costos compartidos de nuestro plan por estos servicios.<br>**Para medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de la Parte D de nuestro plan:** Si estos medicamentos no están relacionados con su condición terminal en el hospicio, usted pagará los costos compartidos. Si están relacionados con su condición terminal en el hospicio, usted pagará los costos compartidos de Medicare original. Los medicamentos nunca están cubiertos por el hospicio y por nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5.<br>**Nota:** Si necesita atención que no es de hospicio (atención que no está relacionada con su pronóstico terminal), comuníquese con nosotros para coordinar los servicios.<br>Nuestro plan cubre servicios de consulta de hospicio (una sola vez) para un enfermo terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio. | |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Inmunizaciones**<br>Los servicios cubiertos de Medicare Parte B incluyen:<br>• Vacunas contra la neumonía<br>• Vacunas contra la gripe o influenza, una cada temporada de gripe/influenza en el otoño y el invierno, con inyecciones (o vacunas) adicionales si es médicamente necesario<br>• Vacunas contra la hepatitis B si nunca ha recibido una serie completa, no conoce su historial de vacunación o tiene alguna otra condición que lo coloque en un riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B<br>• Vacunas contra la COVID-19<br>• Otras vacunas si está en riesgo y cumplen con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare<br><br>También cubrimos la mayoría de las demás vacunas para adultos bajo nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D. Consulte el Capítulo 6, Sección 8 para obtener más información. | No hay coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y el COVID-19. |
| **Atención hospitalaria para pacientes internados**<br>Incluye hospitales de agudos para pacientes internos, hospitales de rehabilitación para pacientes internos, hospitales de cuidados a largo plazo y otros tipos de servicios hospitalarios para pacientes internos. La atención hospitalaria para pacientes internos comienza el día en que se le admite formalmente en el hospital con una orden médica. El día anterior a su alta es su último día como paciente interno.<br>Está cubierto por 90 días por período de beneficios para estancias hospitalarias cubiertas por Medicare. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:<br>• Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario)<br>• Comidas, incluidas dietas especiales<br>• Servicios regulares de enfermería<br>• Costos de unidades de atención especial (tal como las unidades de cuidados intensivos o de cuidados coronarios) | Para estancias en el hospital como paciente hospitalizado cubiertas por Medicare, usted paga: $95 de copago por día para los días 1 a 5.<br><br>$0 de copago por día para los días 6 a 90.<br>Por los días adicionales después de alcanzar el límite de beneficios cubierto por Medicare, usted paga $0 de copago por el día 91.<br>$0 de copago por día de reserva en toda la vida. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| • Medicinas y medicamentos<br>• Pruebas de laboratorio<br>• Radiografías y otros servicios de radiología<br>• Suministros médicos y quirúrgicos necesarios<br>• Uso de aparatos tales como sillas de ruedas<br>• Costos de las salas de operaciones y de recuperación<br>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje<br>• Servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes hospitalizados<br>• En ciertas condiciones, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, haremos arreglos para que su caso sea examinado por un centro de trasplantes aprobado por Medicare que decidirá si es candidato para un trasplante.<br>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de glóbulos rojos (al igual que para otros hemoderivados) empieza solo con la primera pinta de sangre que necesite<br>• Servicios de médicos<br>**Nota:** Para que se le considere un paciente internado, su proveedor debe escribir una orden para ingresarlo al hospital formalmente como paciente hospitalizado. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, se le puede considerar un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es paciente interno o ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.<br>• Busque más información en la hoja informativa de Medicare llamada *Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)* disponible en 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. | Si recibe atención como paciente hospitalizado en un hospital fuera de la red después de que se estabiliza su emergencia, su costo son los costos compartidos que pagaría en un hospital de la red. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)**<br><br>**Limitaciones o restricciones:**<br>• Nuestro plan cubre 90 días por cada período de beneficios. Un período de beneficios empieza el día en que ingresa a un hospital cubierto por Medicare (incluyendo hospital psiquiátrico, hospital de cuidados agudos a largo plazo y hospital de rehabilitación) o recibe cuidados especializados en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). El período de beneficios termina cuando no ha recibido servicios hospitalarios como paciente interno (o cuidados especializados en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital después de que haya finalizado un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. Un período de beneficios puede incluir múltiples ingresos.<br>• El plan cubre 60 días de reserva de por vida. Estos son días adicionales que cubrimos. Si su estancia hospitalaria supera los 90 días, puede usar estos días adicionales. Los 60 días de reserva de por vida pueden utilizarse sólo una vez durante la vida del beneficiario para la atención proporcionada en un hospital de cuidados agudos o en un hospital psiquiátrico.<br>• Excepto en caso de emergencia, su médico debe informar al plan que va a ser internado en el hospital.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención hospitalaria para pacientes internados en un hospital psiquiátrico**<br>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización.<br>**Limitaciones o restricciones:**<br>• Nuestro plan cubre 90 días por cada período de beneficios. Un período de beneficios empieza el día en que ingresa a un hospital cubierto por Medicare (incluyendo hospital psiquiátrico, hospital de cuidados agudos a largo plazo y hospital de rehabilitación) o recibe cuidados especializados en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés). El período de beneficios termina cuando no ha recibido servicios hospitalarios como paciente interno (o cuidados especializados en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital después de que haya finalizado un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. Un período de beneficios puede incluir múltiples ingresos.<br>• El plan cubre 60 días de reserva de por vida. Estos son días adicionales que cubrimos. Si su estancia hospitalaria supera los 90 días, puede usar estos días adicionales. Los 60 días de reserva de por vida pueden utilizarse sólo una vez durante la vida del beneficiario para la atención proporcionada en un hospital de cuidados agudos o en un hospital psiquiátrico.<br>• Hay un límite de por vida de 190 días para los servicios de pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico. Los servicios hospitalarios psiquiátricos para pacientes hospitalizados cuentan para la limitación de 190 días de por vida solo si se cumplen ciertas condiciones. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados proporcionados en una unidad psiquiátrica de un hospital general.<br>• Excepto en caso de emergencia, su médico debe informar al plan que va a ser internado en el hospital.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | Para estancias en el hospital por atención de salud mental cubiertas por Medicare, usted paga: $95 de copago por día para los días 1 a 5.<br><br>$0 de copago por día para los días 6 a 90.<br>Por los días adicionales después de alcanzar el límite de beneficios cubierto por Medicare, usted paga $0 de copago por el día 91.<br>$0 de copago por día de reserva en toda la vida. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Estancia hospitalaria: Servicios cubiertos que recibe en un hospital o SNF durante una estancia hospitalaria no cubierta**<br>Si ya agotó sus beneficios de paciente hospitalizado o si la estancia como paciente hospitalizado no es razonable y necesaria, no cubriremos su estancia. En algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras se encuentra en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, lo siguiente:<br>• Servicios de médicos<br>• Exámenes de diagnóstico (como exámenes de laboratorio)<br>• Radiografías, radioterapia y terapia con radioisótopos, incluidos los materiales y servicios del técnico<br>• Vendajes quirúrgicos<br>• Entablillado, yesos y otros aparatos que se utilizan para reducir las fracturas y dislocaciones<br>• Prótesis y aparatos ortopédicos (aparte de los dentales) que remplazan la totalidad o una parte de un órgano corporal interno (incluido el tejido contiguo) o la totalidad o una parte de la función de un órgano corporal interno que ya no funciona o que funciona mal, incluido el reemplazo o las reparaciones de dichos aparatos<br>• Cabestrillos, collarines, corsés lumbares y aparatos para las piernas; bragueros, y piernas, brazos y ojos artificiales y los ajustes, reparaciones y reemplazos relacionados necesarios por motivo de rompimiento, desgaste, pérdida o cambio en la condición física del paciente<br>• Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | **Servicios de médicos**<br>Consulte la fila *Servicios de médicos/proveedores de asistencia médica*, *incluyendo las visitas en el consultorio del médico*.<br><br>**Servicios de diagnóstico y radiológicos, vendajes quirúrgicos y férulas**<br>Consulte la fila *Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios*.<br><br>**Suministros protésicos, de ortótica y médicos/terapéuticos para pacientes ambulatorios**<br>Consulte la fila *Dispositivos protésicos y ortopédicos y suministros relacionados*.<br><br>**Servicios físicos, del habla y de terapia ocupacional**<br>Consulte la fila *Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios.* |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Terapia de nutrición médica**<br>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedades renales (del riñón) (pero no diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando lo refiere su médico.<br>Cubrimos 3 horas de orientación individual durante el primer año que recibe servicios de terapia médica de nutrición según Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage o Medicare original), y 2 horas cada año después de eso. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con un referido de un médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar el referido todos los años si hay que continuar el tratamiento en el siguiente año calendario. | No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para los servicios de terapia de nutrición médica cubierta por Medicare. |
| **Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)**<br>**Los servicios del Programa de Prevención de la diabetes de Medicare (MDPP) están cubiertos para personas elegibles según todos los planes médicos de Medicare.**<br>MDPP es una intervención de cambio de conducta de salud estructurada que da capacitación práctica en un cambio de dieta a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos de mantener la pérdida de peso y el estilo de vida saludable. | No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio de MDPP. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Medicamentos de la Parte B de Medicare**<br>**Estos medicamentos están cubiertos según la Parte B de Medicare original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:**<br>• Medicamentos que, generalmente, no se autoadministra el paciente y se inyectan o se dan por infusión mientras se reciben servicios de médicos, en un hospital para pacientes ambulatorios o en un centro de cirugía ambulatoria.<br>• Insulina suministrada a través de un equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria).<br>• Otros medicamentos que se administran utilizando equipo médico duradero (como nebulizadores) que fueron autorizados por nuestro plan.<br>• El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico, lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite estudios y pruebas adicionales antes del tratamiento, o durante este, que podrían aumentar sus costos generales. Hable con su médico sobre qué estudios y pruebas puede necesitar como parte de su tratamiento.<br>• Factores de coagulación que se inyectan si tiene hemofilia.<br>• Medicamentos para trasplantes/inmunosupresores: Medicare cubre el tratamiento con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó por el trasplante de órgano. Debe tener la Parte A en el momento del trasplante cubierto y la Parte B en el momento en que reciba los medicamentos inmunosupresores. La cobertura para medicamentos de la Parte D de Medicare cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre. | Para ciertos medicamentos de la Parte B, es posible que se le requiera probar primero un medicamento diferente.<br>$35 de copago por medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare. Los costos compartidos para un suministro de un mes están limitados a $35. No se aplican deducibles por categoría de servicio ni a nivel del plan.<br>Entre 0% y 20% de coseguro por los medicamentos de quimioterapia y radiación de la Parte B de Medicare.<br>Entre 0% y 20% de coseguro por otros medicamentos de la Parte B de Medicare.<br>El copago del especialista correspondiente se aplicará cuando se proporcione durante una visita en el consultorio del médico/especialista. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación)**<br>• Medicamentos inyectables para osteoporosis si usted está confinado en su casa, tiene una fractura de hueso que un médico certifica que estaba relacionada con una osteoporosis posterior a la menopausia y no se puede administrar usted mismo el medicamento.<br>• Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada.<br>• Ciertos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer que se toman por boca si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable. A medida que estén disponibles nuevos medicamentos contra el cáncer oral, la Parte B podría cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí.<br>• Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que se usan como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes de las 48 horas posteriores a la quimioterapia, durante ese tiempo o en ese rango horario, o se usan como reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas.<br>• Ciertos medicamentos para la enfermedad renal terminal (ESRD) cubiertos por la Parte B de Medicare.<br>• Medicamentos calcimiméticos y fijadores de fosfato conforme al sistema de pago de ESRD, incluidos el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®.<br>• Ciertos medicamentos para diálisis en casa, incluida la heparina, el antídoto para heparina cuando sea médicamente necesario y los anestésicos tópicos. | |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Medicamentos de la Parte B de Medicare (continuación)**<br>• Agentes estimulantes de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con ciertas otras afecciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera®, o Methoxy polyethylene glycol-epoetin beta).<br>• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en casa de enfermedades de inmunodeficiencia primaria.<br>• Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda).<br>Este enlace lo llevará a una lista de medicamentos de la Parte B que podrían estar sujetos a la Terapia por Etapas: https://chooseultimate.com/Home/PrescriptionDrugs<br>También cubrimos algunas vacunas según la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos conforme a nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D.<br>El Capítulo 5 explica nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D, incluyendo las normas que debe seguir para que los medicamentos con receta estén cubiertos. Lo que usted paga por los medicamentos de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |
| **Línea directa de enfermería - 24/7**<br>Los miembros pueden llamar a la línea directa para hablar con un enfermero certificado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para obtener información médica, orientación y apoyo relacionado con una preocupación de salud inmediata o preguntas sobre una condición médica específica, sin costo extra.<br>Los miembros pueden comunicarse con la línea directa de enfermería al 1-855-238-4687. Los usuarios de TTY deben marcar 711. Las llamadas a estos números son gratis. | No hay coseguro, copago ni deducible para línea directa de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Examen médico y tratamiento de obesidad para promover una pérdida sostenida de peso**<br>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Esta asesoría está cubierta si la recibe en un entorno de atención primaria, en donde puede coordinarse con su plan de prevención integral. Hable con su médico o profesional de atención primaria para obtener mayor información. | No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de obesidad y la terapia preventiva. |
| **Servicios del Programa de Tratamiento de Opiáceos**<br>Los miembros de nuestro plan con trastorno por consumo de opiáceos (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir cobertura para tratar el OUD mediante un Programa de Tratamiento de Opiáceos (Opioid Treatment Program, OTP) que incluya los siguientes servicios:<br>• Medicamentos agonistas y antagonistas de los opiáceos para el tratamiento asistido con medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT) aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)<br>• Suministro y administración de medicamentos para MAT (si corresponde)<br>• Consejería por el trastorno por consumo de sustancias<br>• Terapia individual y de grupo<br>• Pruebas de toxicología<br>• Actividades de admisión<br>• Evaluaciones periódicas<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | 20% de coseguro por servicios de tratamiento por opiáceos cubierto por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios**<br>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, lo siguiente:<br>• Radiografías<br>• Radioterapia (radio e isótopos) que incluye suministros y materiales técnicos<br>• Suministros quirúrgicos, como vendajes<br>• Entablillado, yesos y otros aparatos que se utilizan para reducir las fracturas y dislocaciones<br>• Exámenes de laboratorio<br>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de glóbulos rojos (al igual que para otros hemoderivados) empieza solo con la primera pinta de sangre que necesite | **Radiografías ambulatorias en un centro/consultorio independiente**<br>• $0 de copago<br>**Radiografías ambulatorias en un hospital para pacientes ambulatorios**<br>• $75 de copago<br>**Servicios de radiología terapéutica**<br>20% de coseguro<br>**Suministros médicos**<br>20% de coseguro<br>**Servicios de laboratorio en un centro/consultorio independiente**<br>• 20% de coseguro por pruebas genéticas<br>• $0 de copago por todas las demás pruebas de laboratorio<br>**Servicios de laboratorio en un hospital para pacientes ambulatorios**<br>• 20% de coseguro por pruebas genéticas<br>• $75 de copago por todas las demás pruebas de laboratorio<br>**Servicios de sangre**<br>$0 de copago |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios (continuación)**<br>• Pruebas de diagnóstico que no son de laboratorio como CT, MRI, ECG y PET si su médico u otro proveedor de atención médica las solicita para tratar un problema médico<br>• Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | **Procedimientos y pruebas de diagnóstico en un centro/consultorio independiente**<br>• $25 de copago por colonoscopia, endoscopia y otros procedimientos de diagnóstico “escópico”, pruebas de función pulmonar, pruebas de función tiroidea<br>• $75 de copago por estudio del sueño, pruebas psicológicas<br><br>**Procedimientos y pruebas de diagnóstico en un hospital para pacientes ambulatorios**<br>• $75 de copago por colonoscopia, endoscopia y otros procedimientos de diagnóstico “escópico”, pruebas de función pulmonar, pruebas de función tiroidea<br>• $75 de copago por estudio del sueño, pruebas psicológicas |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios (continuación)** | **Servicios de radiología de diagnóstico en un centro/consultorio independiente**<br>• $25 de copago por ultrasonidos y ecocardiografía<br>• $50 de copago por pruebas de estrés, conducción nerviosa, CT, MRI<br>• $100 de copago por CTA, MRA, PET, SPECT, otras pruebas de medicina nuclear<br>**Servicios de radiología de diagnóstico en un hospital para pacientes ambulatorios**<br>• $75 de copago por ultrasonidos y ecocardiografía<br>• $75 de copago por pruebas de estrés, conducción nerviosa, CT, MRI<br>• $100 de copago por CTA, MRA, PET, SPECT, otras pruebas de medicina nuclear |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Observación en el hospital para pacientes ambulatorios**<br>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si usted necesita ser admitido como paciente interno o si puede ser dado de alta.<br>Para que cubramos los servicios de observación en el hospital para pacientes ambulatorios, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos solo cuando se proporcionan por orden de un médico u otra persona autorizada por leyes estatales o estatutos del personal del hospital para admitir pacientes al hospital o para ordenar exámenes para pacientes externos.<br>**Nota:** A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costos compartidos de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, se le puede considerar un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.<br>Busque más información en la hoja informativa de Medicare llamada *Medicare Hospital Benefits (Beneficios hospitalarios de Medicare)*. Esta hoja informativa está disponible en 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.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $75 de copago por estancia para servicios de observación en el hospital para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios en el hospital para pacientes ambulatorios**<br>Cubrimos los servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.<br>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, lo siguiente:<br>• Servicios en un departamento de emergencia o clínica para pacientes ambulatorio, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios<br>• Exámenes de laboratorio y laboratorio facturados por el hospital<br>• Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente hospitalizado sería necesario sin ello<br>• Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital<br>• Suministros médicos tales como entablillados y yesos<br>• Ciertos medicamentos y productos biológicos que no se puede dar a sí mismo<br>**Nota:** A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costos compartidos de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, se le puede considerar un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | **Servicios de emergencias**<br>Consulte la fila *Atención de emergencia.*<br>**Cirugía ambulatoria**<br>Consulte las filas *Cirugía de paciente ambulatorio, incluidos los servicios prestados en centros hospitalarios ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria* y *Observación en el hospital para pacientes ambulatorios*.<br>**Pruebas de diagnóstico y de laboratorio, radiografías, servicios radiológicos y suministros médicos**<br>Consulte la fila *Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios*.<br>**Atención de salud mental y hospitalización parcial**<br>Consulte las filas *Atención de salud mental para pacientes ambulatorios* y *Servicios de hospitalización parcial e servicios intensivos para pacientes ambulatorios*. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios en el hospital para pacientes ambulatorios (continuación)** | **Medicamentos y productos biológicos que no se puede dar a sí mismo**<br>Consulte la fila de *Medicamentos de la Parte B de Medicare*. |
| **Atención de salud mental para pacientes ambulatorios**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>Servicios de salud mental proporcionados por un psiquiatra o médico con licencia estatal, psicólogo clínico, trabajador social clínico (CSW), enfermero especialista clínico (CNS), consejero profesional con licencia (LPC), terapeuta con licencia en matrimonio y familia (LMFT), enfermero practicante (NP), asistente de médico (PA) u otro profesional de salud mental calificado por Medicare según lo permitido por las leyes estatales aplicables. | $10 de copago por cada visita de terapia individual cubierta por Medicare.<br>$10 de copago por cada visita de terapia de grupo cubierta por Medicare. |
| **Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios**<br>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje.<br>Los servicios de rehabilitación de paciente ambulatorio se proveen en diversos entornos de paciente ambulatorio, tales como departamentos ambulatorios de hospital, oficinas de terapeutas independientes y Centros Integrales de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF).<br>Los servicios que se presten en un centro hospitalario ambulatorio están sujetos al copago por servicios de hospital para pacientes ambulatorios.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $10 de copago por cada visita de terapia ocupacional cubierta por Medicare.<br>$10 de copago por cada visita de fisioterapia o terapia del habla cubierta por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios**<br>La cobertura incluye los servicios de tratamiento que se brindan en el departamento ambulatorio de un hospital a pacientes que, por ejemplo, se les dio de alta de una internación para el tratamiento del abuso de sustancias o que requieren tratamiento, pero no necesitan la disponibilidad e intensidad de los servicios que se prestan solo en el entorno hospitalario para pacientes internados.<br>La cobertura disponible para estos servicios está sujeta a las mismas normas generalmente aplicables a la cobertura de servicios de hospital para pacientes ambulatorios. | $15 de copago por cada visita de terapia individual cubierta por Medicare.<br>$15 de copago por cada visita de terapia de grupo cubierta por Medicare. |
| **Cirugía de paciente ambulatorio, incluidos los servicios prestados en centros hospitalarios ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria**<br>**Nota:** Si le harán una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con su proveedor si el procedimiento se hará como paciente ambulatorio u hospitalizado. A menos que su proveedor ordene por escrito que lo admitan en el hospital como paciente hospitalizado, será considerado paciente ambulatorio y pagará las cantidades de los costos compartidos correspondientes a cirugía ambulatoria. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, se le puede considerar un paciente ambulatorio.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | Para los servicios cubiertos por Medicare en un centro quirúrgico ambulatorio, usted paga $25 de copago.<br>Para los servicios cubiertos por Medicare en un hospital ambulatorio, usted paga $75 de copago. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Beneficios de artículos de venta libre (OTC)**<br>Su asignación mensual se carga en su Tarjeta de Beneficios de Ultimate, una Tarjeta Prepagada Mastercard® de Beneficios, para pagar artículos OTC elegibles.<br><br>**Limitaciones o restricciones:**<br>• El beneficio solo puede usarse para comprar artículos OTC elegibles para usted.<br>• Los fondos no utilizados no se trasladan y caducan al final de cada mes o al darse de baja.<br>• Los artículos OTC deben comprarse a través del proveedor contratado del Plan o en un minorista dentro de la red. | Recibirá una asignación mensual de $75 para artículos de venta libre elegibles. |
| **Servicios de hospitalización parcial e intensivos para pacientes ambulatorios**<br>*Hospitalización parcial* es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo brindado como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios o por un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consultorio de un consejero profesional autorizado y es una alternativa a la hospitalización del paciente.<br>El *servicio ambulatorio intensivo* es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) brindado en el departamento ambulatorio de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado a nivel federal o una clínica médica rural, que es más intensivo que la atención que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consultorio de un consejero profesional autorizado y es una alternativa a la hospitalización del paciente.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $55 de copago por día para servicios de hospitalización parcial cubiertos por Medicare.<br>$55 de copago por servicios del programa ambulatorio intensivo cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios de médicos/proveedores de asistencia médica, incluyendo las visitas en el consultorio del médico**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Servicios quirúrgicos o de atención médica que sean médicamente necesarios que recibe en el consultorio de un médico, un centro de cirugía ambulatoria certificado, el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital o cualquier otro lugar<br>• Consulta, diagnóstico y tratamiento por un especialista<br>• Exámenes básicos de audición y equilibro hechos por su PCP, si su médico los ordena para saber si necesita tratamiento médico<br>• Algunos servicios de telesalud que incluyen consulta, diagnóstico y tratamiento por un médico o profesional, para pacientes en ciertas áreas rurales u otros lugares aprobados por Medicare<br>• Servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con enfermedad renal terminal para los miembros que reciben diálisis en casa en un centro de diálisis renal en un hospital o centro de diálisis renal en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o en la casa del miembro<br>• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, sin importar su ubicación<br>• Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por uso de sustancias o trastorno de salud mental concurrente, sin importar su ubicación<br>• Servicios de telesalud para el diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental<br>• Servicios de telesalud para visitas de salud mental proporcionadas por Clínicas Rurales de Salud y Centros de Salud Calificados Federalmente (FQHC)<br>• Consultas virtuales (por ejemplo, por teléfono o videollamada) con su médico de 5 a 10 minutos **si:**<br>o No es un paciente nuevo **y**<br>o La consulta no está relacionada con una visita de oficina en los últimos 7 días **y** | $0 de copago por cada visita de atención primaria cubierta por Medicare.<br>$10 de copago por cada visita a una especialista cubierta por Medicare.<br>Por cada visita cubierta por Medicare a otros profesionales de la salud (como enfermeros de práctica avanzada y asistentes médicos), usted paga $10 de copago. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios de médicos/proveedores de asistencia médica, incluyendo las visitas en el consultorio del médico (continuación)**<br>o La consulta no conduce a una visita de oficina dentro de 24 horas o la próxima cita disponible<br>• Evaluación de videos y/o imágenes que envíe a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de 24 horas **si**:<br>o No es un paciente nuevo **y**<br>o La evaluación no está relacionada con una visita de oficina en los últimos 7 días **y**<br>o La evaluación no conduce a una visita al consultorio dentro de las 24 horas o a la cita disponible más próxima<br>• Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, internet o expediente médico electrónico<br>• Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |
| **Servicios de podología**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Diagnóstico y el tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolón calcáneo)<br>• Cuidado de rutina para los pies para los miembros con ciertas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores<br><br>*Se puede requerir autorización previa y/o un referido.* | $10 de copago por cada visita en la que reciba servicios de podología cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Beneficio de comida después del alta**<br>Inmediatamente después del alta hospitalaria a domicilio, reciba un máximo de 14 comidas durante un período de 1 semana. Este beneficio no tiene un máximo anual.<br>Para solicitar las comidas, por favor llame a Servicios para Miembros al (888) 657-4170. | $0 de copago por beneficio de comidas. |
| **Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH**<br>Si no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de atención médica determina que tiene un riesgo alto de contraer VIH, cubrimos un medicamento de profilaxis previa a la exposición (Pre-Exposure Prophylaxis, PrEP) y servicios relacionados.<br>Si califica, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:<br>• Medicamento PrEP aprobado por la FDA, oral o inyectable, incluyendo la tarifa por la inyección del medicamento, si corresponde<br>• Hasta 8 sesiones individuales de consejería (incluyendo evaluación de riesgo de VIH, reducción de riesgo de VIH y adherencia al medicamento) cada 12 meses<br>• Hasta 8 pruebas de VIH cada 12 meses<br>• Una prueba única de detección del virus de la hepatitis B | No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP. |
| **Examen médico para detectar el cáncer de próstata**<br>Para los hombres mayores de 50 años, los servicios cubiertos incluyen lo siguiente una vez cada 12 meses:<br>• Examen rectal digital<br>• Prueba de antígeno prostático específico (PSA) | No hay coseguro, copago ni deducible para una prueba anual de PSA.<br>$0 de copago por un examen rectal digital anual cubierto por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Dispositivos protésicos y ortopédicos y suministros relacionados**<br>Los dispositivos (que no sean dentales) que reemplazan todo o parte de una función o parte del cuerpo. Estos incluyen, entre otros, pruebas, ajustes o capacitación en el uso de dispositivos protésicos y ortopédicos; así como: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos ortopédicos, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye ciertos suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortopédicos, y la reparación o el reemplazo de este tipo de dispositivos. También incluye algo de cobertura después de la extracción de cataratas o cirugía de cataratas - consulte *Atención para la vista* más adelante en esta tabla para obtener más información.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | 20% de coseguro por dispositivos protésicos y ortopédicos cubiertos por Medicare.<br>20% de coseguro por suministros médicos relacionados con dispositivos protésicos y ortopédicos cubiertos por Medicare. |
| **Servicios de rehabilitación pulmonar**<br>Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) de moderada a grave y tienen un referido del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.<br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | $10 de copago por cada visita en la que reciba servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Evaluación y orientación para reducir el abuso del alcohol**<br>Cubrimos un examen de uso inapropiado de alcohol para los adultos (incluidas las mujeres embarazadas) que usan el alcohol de manera inapropiada, pero no dependen del alcohol.<br>Si obtiene un resultado positivo en la detección de abuso de alcohol, puede recibir hasta 4 sesiones breves de asesoramiento presencial al año (si está competente y alerta durante el asesoramiento) proporcionadas por un médico de atención primaria calificado o un profesional en un entorno de atención primaria.<br>*Se puede requerir autorización previa.* | No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de evaluación y orientación para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare. |
| **Prueba de detección de la infección por el virus de la hepatitis C**<br>Cubrimos una prueba de detección de la hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica la solicita o si cumple algunas de las siguientes condiciones:<br>• Tiene un riesgo alto porque consume o ha consumido drogas ilícitas inyectables.<br>• Recibió una transfusión de sangre antes de 1992.<br>• Nació entre 1945 y 1965.<br>Si nació entre 1945 y 1965 y no se considera que tenga un riesgo alto, cubrimos una prueba. Si tiene un riesgo alto (por ejemplo, siguió inyectándose drogas ilícitas después de su última prueba de detección de la hepatitis C con resultado negativo), cubrimos pruebas anuales.<br>*Se puede requerir autorización previa* | No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección del virus de la hepatitis C cubierta por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Examen médico de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)**<br>En el caso de las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (LDCT) cada 12 meses.<br>**Los miembros elegibles son:** personas que tienen entre 50 y 77 años que no presentan señales ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen historia de consumo de tabaco por al menos 20 años y que actualmente fuman o han dejado de fumar en los últimos 15 años, quienes reciben una orden de una LDCT durante una visita de orientación sobre el examen médico de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas que cumpla los criterios de Medicare respecto de dichas visitas y la dé un médico o profesional no médico calificado.<br>*Para los exámenes médicos de cáncer de pulmón con LDCT después de la evaluación con LDCT inicial:* los miembros deben recibir una orden para el examen médico de cáncer de pulmón con LDCT, que se les puede dar durante cualquier visita apropiada con un médico o un profesional no médico calificado. Si un médico o un profesional no médico calificado deciden dar una visita de asesoramiento sobre el examen médico de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para los siguientes exámenes médicos de cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para dichas visitas.<br>*Se puede requerir autorización previa.* | No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartidas o para la LDCT cubiertas por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Pruebas médicas para infecciones de transmisión sexual (ITS) y orientación para prevenir las ITS**<br>Cubrimos exámenes de diagnóstico de infecciones de transmisión sexual (ITS) para la clamidia, la gonorrea, la sífilis y la hepatitis B. Estos exámenes están cubiertos para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que tienen mayor riesgo de padecer una ITS cuando las pruebas son ordenadas por un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo.<br>También cubrimos hasta 2 sesiones de asesoría conductual de alta intensidad en persona, de 20 a 30 minutos cada año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer ITS. Solamente cubrimos estas sesiones de asesoramiento como servicio preventivo si las da un proveedor de atención primaria y tienen lugar en un entorno de atención primaria, como el consultorio de un médico.<br>*Se puede requerir autorización previa.* | No hay coseguro, copago ni deducible para el examen cubierto por Medicare para ITS y la asesoría para el beneficio preventivo de ITS. |
| **Servicios para tratar la enfermedad renal**<br>Servicios de enfermedades renales y diálisis incluyen:<br>• Servicios de educación de enfermedades renales para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su atención. Para los miembros que tienen enfermedad renal crónica etapa IV cuando son referidos por sus médicos, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios de educación de enfermedades renales de forma vitalicia<br>• Tratamientos de diálisis ambulatorios (incluyendo los tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor de este servicio no esté disponible o esté inaccesible temporalmente)<br>• Tratamientos de diálisis (si lo admiten como un paciente hospitalizado en un hospital para recibir atención especial) | $0 de copago por los servicios educativos sobre la enfermedad renal cubiertos por Medicare.<br>20% de coseguro por servicios de diálisis cubiertos por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios para tratar la enfermedad renal (continuación)**<br>• Capacitación en autodiálisis (incluye capacitación para usted y cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar)<br>• Equipos y suministros para diálisis en el hogar<br>• Algunos servicios de apoyo en el hogar (como, cuando sea necesario, visitas de trabajadores capacitados en diálisis para revisar su diálisis domiciliaria, ayudar en emergencias y revisar su equipo de diálisis y el suministro de agua)Hay determinados medicamentos para la diálisis que están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura para medicamentos de la Parte B, consulte **Medicamentos de la Parte B de Medicare** en esta tabla.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |
| **Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)**<br>(Para obtener una definición de "atención en un centro de enfermería especializada", vaya al Capítulo 12 de este documento. A los centros de enfermería especializada a veces se los llama "SNF").<br>Está cubierto durante 100 días por período de beneficio para estancias en SNF cubiertas por Medicare. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:<br>• Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario)<br>• Comidas, incluidas dietas especiales<br>• Servicios de enfermería especializada<br>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla<br>• Medicamentos administrados como parte de su plan de atención (esto incluye sustancias que se encuentran en forma natural en el cuerpo, como factores de coagulación) | No se requiere estancia en el hospital como paciente hospitalizado antes del ingreso.<br>Para estancias en SNF cubiertas por Medicare, usted paga:<br>$0 de copago por día para los días 1 a 20<br><br>$221 de copago por día para los días 21 a 100 |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)**<br>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y concentrado de glóbulos rojos (al igual que para otros hemoderivados) empieza solo con la primera pinta de sangre que necesite<br>• Suministros médicos y quirúrgicos que normalmente proporcionan los SNF<br>• Exámenes de laboratorio que generalmente dan los SNF<br>• Radiografías y otros servicios de radiología que normalmente proporcionan los SNF<br>• Uso de aparatos tales como sillas de ruedas que normalmente proporcionan los SNF<br>• Servicios de médicos/profesionales<br>Generalmente, usted recibe cuidados en un SNF de instalaciones de la red. Bajo ciertas condiciones listadas a continuación, usted podría poder pagar el copago dentro de la red por una instalación que no sea un proveedor de la red, si la instalación acepta los montos de pago de nuestro plan.<br>• Un hogar de ancianos o una comunidad de retiro con cuidado continuo donde usted vivía justo antes de ir al hospital (siempre que ofrezca cuidados en un centro de enfermería especializada)<br>• Un SNF donde su cónyuge o pareja doméstica esté viviendo al momento de su alta hospitalaria<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Eliminación del uso del tabaco (consejos para dejar de fumar y usar tabaco)**<br>La orientación sobre la eliminación del uso del tabaco está cubierta para pacientes internos y ambulatorios que cumplen con estos criterios:<br>• Usan tabaco, independientemente de que muestren signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco<br>• Se muestran competentes y alertas durante la orientación<br>• Un médico u otro profesional reconocido por Medicare y calificado proporciona la orientación<br>Cubrimos 2 intentos de eliminación del uso de tabaco por año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas; el paciente recibe hasta 8 sesiones por año).<br>Después de alcanzar el límite de beneficios cubierto por Medicare, este plan ofrece sesiones adicionales para dejar de fumar y consumir tabaco:<br>• Los intentos ilimitados están cubiertos sin costo adicional. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas presenciales. | No hay coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos para dejar de fumar y de usar tabaco cubiertos por Medicare.<br>$0 de copago por cada sesión adicional para dejar de fumar y de consumir tabaco. |
| **Terapia de ejercicio supervisada (SET)**<br>La terapia de ejercicio supervisada (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierta para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (PAD) sintomática y un referido para PAD del médico responsable del tratamiento con PAD.<br>Hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas están cubiertas si se cumplen los requisitos del programa SET.<br>El programa SET debe:<br>• Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración, que comprenden un programa terapéutico de entrenamiento con ejercicio para PAD en pacientes con claudicación.<br>• Llevarse a cabo en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio del médico. | $10 de copago por cada visita de SET cubierta por Medicare. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Terapia de ejercicio supervisada (SET) (continuación)**<br>• Ser administrado por personal auxiliar calificado necesario para asegurar que los beneficios superen los daños, y que esté capacitado en terapia de ejercicio para PAD.<br>• Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico (PA), o enfermero/a practicante (NP)/enfermero/a clínico/a especialista (CNS) que debe estar entrenado tanto en técnicas de soporte vital básico como avanzado.<br><br>El SET puede estar cubierto más allá de 36 sesiones durante 12 semanas por 36 sesiones adicionales en un período prolongado si lo considera médicamente necesario un proveedor de atención médica.<br><br>*Se pueden aplicar normas de autorización previa.* | |
| **Servicios de transporte**<br>El beneficio incluye:<br>20 viajes de ida cada año.<br><br>Nuestro plan cubre el transporte relacionado con la salud a los siguientes lugares aprobados por el plan:<br>• Citas con el PCP/especialista<br>• Bancos<br>• Laboratorios y centros de diagnóstico por imágenes<br>• Despensa de alimentos<br>• Farmacias<br>• Supermercado<br>• Gimnasio/Ubicaciones de fitness<br>• Oficina de correos<br>• Administración de Salud para Veteranos (VA)<br><br>El transporte está cubierto cuando se recibe a través del proveedor contratado por el Plan. Por favor llame al 855-306-0700 (TTY 711), con 72 horas de anticipación, para programar su viaje. | $0 de copago por viaje de ida para servicios de transporte. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Servicios de transporte (continuación)**<br>Tenga la siguiente información disponible si aplica:<br>• Fecha y hora de la cita o de llegada prevista<br>• Dirección y número de teléfono del destino<br>• Si visita a un proveedor, el nombre del médico o profesional<br><br>**Limitaciones o restricciones:**<br>• Las cancelaciones deben hacerse con 24 horas de antelación.<br>• Los miembros no pueden ser trasladados a su hogar sin un acompañante después de una cita en la que recibirán una sedación. | |
| **Servicios necesarios con urgencia**<br>Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio necesario con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o, aun si está dentro del área de servicio de nuestro plan, si no es razonable debido a la hora, el lugar y las circunstancias que obtenga este servicio de proveedores en la red. Nuestro plan debe cubrir servicios necesarios con urgencia y cobrarle únicamente los costos compartidos dentro de la red. Ejemplos de servicios necesarios con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de afecciones existentes. Las visitas de rutina al proveedor que sean médicamente necesarias (como los controles anuales) no se consideran necesarias de manera urgente incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.<br><br>La cobertura de atención de urgencia está limitada a dentro de los EE. UU. | $10 de copago por cada visita cubierta por Medicare.<br>Se exime el copago de los servicios de atención necesarios con urgencia si es admitido en el hospital dentro de las 24 horas por la misma condición. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención para la vista**<br>Los servicios cubiertos incluyen:<br>• Los servicios de un médico para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones del ojo, incluido el tratamiento para la degeneración de la mácula, relacionada con la edad. Medicare original no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción ocular) para anteojos/lentes de contacto<br>• Para las personas que están en alto riesgo de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por cada año. Las personas que tienen un alto riesgo de glaucoma incluyen: las personas con un historial familiar de glaucoma, personas con diabetes y afroamericanos mayores de 50 años e hispanos mayores de 65 años<br>• Para personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética está cubierta una vez por año<br>• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada operación de cataratas que incluya la inserción de una lente intraocular. Si se le hacen 2 operaciones distintas de cataratas, no puede reservar el beneficio después de la primera operación para comprar 2 anteojos después de la segunda operación<br>**Con este plan, recibe un (1) examen ocular de rutina al año y la opción entre:**<br>• **Opción de Asignación de Beneficio:** asignación anual de $300 para gafas de montura y lentes o lentes de contacto.<br>• Las mejoras están cubiertas hasta la asignación de $300.<br>• Los miembros son responsables de cualquier costo que exceda la asignación de $300.<br>• Los miembros son responsables de todos los costos asociados con la adaptación de lentes de contacto.<br>**O**<br>• **Opción Cubierta en su Totalidad:** hasta **dos (2) pares** de gafas cada año de la selección de gafas cubiertas en su totalidad de iCare (montura y lentes estándar) sin costo, incluyendo mejoras de policarbonato con protección UV y recubrimiento anti-arañazos. | **Exámenes de la vista cubiertos por Medicare**<br>$0 de copago por cada examen de la vista para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones del ojo.<br>Puede aplicarse un costo adicional compartido si usted recibe servicios durante el examen ocular que no estén incluidos, tales como servicios de laboratorio, pruebas de diagnóstico o tratamiento por un especialista.<br>$0 de copago por una evaluación anual de glaucoma.<br>$0 de copago para el examen inicial de los ojos por diabetes cada año.<br>$0 de copago por cada examen de ojos de seguimiento para la diabetes.<br>$0 de copago por gafas cubiertas por Medicare.<br>$0 de copago por un par de anteojos y lentes o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas. |

| Servicio cubierto | Lo que usted paga |
|---|---|
| **Atención para la vista (continuación)**<br><br>**Limitaciones y Restricciones:**<br>• Los montos que pague por servicios adicionales de gafas no se aplican a su cantidad máxima de gastos de su bolsillo (MOOP, por sus siglas en inglés).<br>• La asignación de beneficios se aplica en el momento de la compra. Si la compra de gafas supera el monto anual de la asignación, usted será responsable de la diferencia.<br>• Pueden aplicarse normas de autorización previa.<br>• Los servicios debe prestarlos un proveedor participante en la red de proveedores de servicios para la vista del plan. | **Atención complementaria para la vista cubierta**<br>$0 de copago por examen de la vista de rutina no cubierto por Medicare. |
| **Visita preventiva de Bienvenido a Medicare**<br>Nuestro plan cubre la visita preventiva única de *Bienvenido a Medicare*. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoría sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y referidos para otra atención si se necesita.<br>Importante: Cubrimos la visita preventiva de *Bienvenido a Medicare* solamente en los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando haga su cita, avise en el consultorio de su médico que quiere hacer una cita para su visita preventiva de *Bienvenido a Medicare*. | No hay coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva de *Bienvenido a Medicare*. |

## 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, este plan no los cubre.

El cuadro que aparece a continuación enumera los servicios y los productos que no están cubiertos conforme a ninguna afección o que están cubiertos solo por enfermedades específicas.

Si obtiene servicios que están excluidos (no están cubiertos), usted deberá pagarlos excepto en las condiciones específicas de la lista de abajo. Aunque reciba los servicios excluidos en un centro de emergencias, estos no se cubrirán y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si se apeló el servicio y se decidió después de la apelación que era un servicio médico que debimos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado para no cubrir un servicio médico, consulte el Capítulo 9, Sección 5.3).

| Servicios que Medicare no cubre | Cubiertos solo en condiciones específicas |
|---|---|
| **Acupuntura** | Disponible para personas con dolor crónico de espalda baja en ciertas circunstancias |
| **Cirugía o procedimientos cosméticos** | Cubiertos en casos de lesión accidental o para mejorar la función de un miembro malformado del cuerpo<br>Están cubiertas todas las etapas de reconstrucción para un seno después de la mastectomía, así como para el seno no afectado para producir una apariencia simétrica |
| **Cuidado de compañía**<br>El cuidado de compañía es la atención personal que no requiere de la atención continua de personal médico o paramédico capacitado; es decir, el cuidado que lo ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse. | No se cubre en ningún caso |
| **Procedimientos experimentales médicos y quirúrgicos, equipo y medicamentos**<br>Los elementos y procedimientos experimentales son aquellos elementos y procedimientos que nuestro plan y Medicare original han determinado que, por lo general, no cuentan con la aceptación de la comunidad médica. | Medicare original los puede cubrir bajo un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan<br>(Consulte el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre los estudios clínicos de investigación) |
| **Cargos por atención que hacen sus familiares inmediatos o miembros de su hogar** | No se cubren en ningún caso |

| Servicios que Medicare no cubre | Cubiertos solo en condiciones específicas |
|---|---|
| **Atención de enfermero de tiempo completo en su casa** | No se cubre en ningún caso |
| **Los servicios domésticos incluyen ayuda para los cuidados básicos en casa, entre los cuales están la limpieza del hogar y la preparación de alimentos sencillos** | No se cubren en ningún caso |
| **Servicios de naturopatía (utiliza tratamientos naturales o alternativos)** | No se cubren en ningún caso |
| **Zapatos ortopédicos o aparatos de apoyo para los pies** | Los zapatos que son parte de una prótesis de pierna y que se incluyen en el costo de la prótesis. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético |
| **Artículos personales en la habitación en un hospital o un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor** | No se cubren en ningún caso |
| **Habitación privada en un hospital** | Cubierta solo cuando es médicamente necesario |
| **Reversión de procedimientos quirúrgicos de esterilización o suministros anticonceptivos sin receta** | No se cubren en ningún caso |
| **Atención quiropráctica de rutina** | La manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones está cubierta |
| **Queratotomía radial, operación LASIK y otras ayudas para la baja visión** | No se cubren en ningún caso |
| **Atención de rutina de los pies** | Cierta cobertura limitada que se da de acuerdo con los lineamientos de Medicare (p. ej., si usted tiene diabetes) |
| **Los servicios considerados no son razonables ni necesarios, según los estándares de Medicare original** | No se cubren en ningún caso |

# CAPÍTULO 5:
# Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos de la Parte D

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

Consulte la tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 para ver los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de hospicio.

Nuestro plan generalmente cubrirá sus medicamentos siempre y cuando siga estas normas:

- Debe tener un proveedor (un médico, dentista u otro prescriptor) que le escriba una receta válida según la ley estatal aplicable.
- Su prescriptor no debe estar en las Listas de Exclusión o Prohibición de Medicare.
- Generalmente, debe utilizar una farmacia en la red para surtir su receta (consulte la Sección 2) o puede surtir su 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 tener una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la FDA o que está respaldado por ciertas referencias. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada).
- Es posible que su medicamento requiera aprobación de nuestro plan según ciertos criterios antes de que aceptemos cubrirlo. (Consulte la Sección 4 de este capítulo para más información).

## SECCIÓN 2 Llena su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan

En la mayoría de los casos, sus medicamentos con receta están cubiertos *únicamente* si se surten en farmacias en la red de nuestro plan. (Consulte la Sección 2.4 para obtener información sobre cuándo cubrimos los medicamentos con receta surtidos en las farmacias fuera de la red).

Una farmacia en la red es una farmacia que tiene un contrato con el plan para dar sus medicamentos cubiertos. El término “medicamentos cubiertos” se refiere a todos los medicamentos de la Parte D que están en la lista de medicamentos de nuestro plan.

## Sección 2.1 Farmacias en la red

### Busque una farmacia en la red en su área

Para encontrar una farmacia en la red, consulte el *Directorio de proveedores y farmacias*, visite nuestro sitio web (www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor) y/o llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Usted puede ir a cualquiera de nuestras farmacias en la red.

### Si su farmacia deja de estar en la red

Si la farmacia que usted usa se retira de la red de nuestro plan, tendrá que buscar una farmacia nueva en la red. Para buscar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda de Servicios para miembros en el 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o usar el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede buscar información en nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor.

### Farmacias especializadas

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

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en casa.
- Farmacias que suministran medicamentos para residentes de un centro de atención de largo plazo (LTC). Generalmente, un centro de LTC (como un centro de atención residencial) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultad para conseguir medicamentos de la Parte D en un centro de LTC, llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- Las farmacias que atienden en el marco del Programa de Salud para Indígenas Tribales/Urbanos y del Servicio de salud para la población indígena (no está disponible en Puerto Rico). Excepto en emergencias, solo los nativos americanos o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias en nuestra red.
- Las farmacias que surten medicamentos restringidos por la FDA para ciertas ubicaciones o que necesitan de un manejo especial, coordinación del proveedor o educación sobre su uso. Para localizar una farmacia especializada, consulte su *Directorio de proveedores y farmacias,*

www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor, o llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

## Sección 2.2 El servicio de pedido por correo de nuestro plan

Usted puede usar el servicio de pedido por correo de la red de nuestro plan para ciertos tipos de medicamentos. Generalmente, los medicamentos suministrados mediante pedidos por correo son medicamentos que usted toma de manera regular por una afección crónica o de largo plazo. Estos medicamentos están marcados como **medicamentos de pedido por correo** en nuestra lista de medicamentos.

El servicio de pedido por correo de nuestro plan requiere que pida **un suministro para al menos 84 días (de hasta 100 días para los medicamentos de los Niveles 1 y 2)**.

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo surtir las recetas por correo, comuníquese con Servicios para miembros (los teléfonos están impresos en la contraportada de este cuadernillo). También puede buscar información en nuestro sitio web en https://www.chooseultimate.com/Member/DocumentsandForms.

Generalmente, un pedido de farmacia por correo se le entregará en un plazo máximo de 14 días. Sin embargo, si el pedido se demora, llámenos al 1-800-311-7517 (usuarios de TTY, al 711) inmediatamente para que podamos coordinar para que recoja el medicamento en su farmacia local. Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Recetas nuevas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico**.
Después de que la farmacia recibe una receta de un proveedor de atención médica, se comunicarán con usted para saber si quiere el medicamento de manera inmediata o más adelante. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted para que sepan si enviar, demorar o detener la nueva receta.

**Resurtidos de medicamentos con receta de pedido por correo.** Para resurtir sus medicamentos, puede registrarse en un programa de resurtido automático. En este programa, comenzamos a procesar su próximo surtido de forma automática cuando nuestros registros demuestran que su suministro de medicamento está por acabarse. La farmacia se comunicará con usted antes de enviar cada resurtido para asegurarse de que necesita más medicamento y podrá cancelar los resurtidos programados si tiene suficiente medicamento o si el medicamento cambió.

Si usted elige no usar nuestro programa de resurtido automático, pero igualmente quiere que la farmacia de pedido por correo le envíe su medicamento, comuníquese con la farmacia 14 días antes de que se termine su medicamento actual. Esto permitirá asegurarse de que se envíe su pedido a tiempo.

Para dejar de participar en nuestro programa que prepara automáticamente los resurtidos de pedido por correo, comuníquese con nosotros llamando al 1-800-311-7517 (TTY 711). Puede comunicarse con nosotros las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

## Sección 2.3 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Si recibe un suministro de medicamentos a largo plazo, sus costos compartidos pueden ser menores. Nuestro plan ofrece 2 formas de obtener un suministro a largo plazo (también llamado "suministro ampliado") de los medicamentos de mantenimiento de la lista de medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que toma con regularidad para una enfermedad crónica o de larga duración).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de proveedores y farmacias,* www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor, le menciona qué farmacias de nuestra red le pueden dar un suministro de medicamentos de mantenimiento a largo plazo. También puede llamar a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener más información.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento mediante nuestro programa de pedido por correo. Consulte la Sección 2.2 para más información.

## Sección 2.4 Cómo usar una farmacia que no está en la red de nuestro plan

Generalmente, cubrimos los medicamentos surtidos en una farmacia fuera de la red *únicamente* cuando no puede usar una farmacia en la red. También tenemos farmacias en la red fuera de nuestra área de servicio, donde puede surtir recetas como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para saber si hay una farmacia en la red cerca.

Cubrimos las recetas que se surten en una farmacia fuera de la red únicamente en estas circunstancias:

- Si está viajando dentro de los EE. UU., pero fuera del área de servicio del plan, y se enferma, pierde o se queda sin sus medicamentos recetados, cubriremos las recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red si sigue todas las demás reglas de cobertura identificadas en este documento y no hay disponible una farmacia de la red.

- Si no consigue un medicamento cubierto que necesite inmediatamente porque no hay farmacias en la red abiertas a una distancia razonable en auto.
- Si su receta es para un medicamento de especialidad o único que las farmacias en la red no suelan tener en stock.
- Si lo evacúan de su casa por un desastre u otra emergencia sanitaria declarada a nivel estatal o federal, y no tiene acceso a una farmacia dentro de la red.

Si debe usar una farmacia fuera de la red, generalmente tendrá que pagar el costo total (en lugar de su parte normal de los costos compartidos) en el momento de surtir su receta. Puede solicitar que le reembolsemos nuestra parte del costo compartido. (Consulte el Capítulo 7, Sección 2, para obtener información sobre cómo pedirle a nuestro plan el reembolso). Usted podría tener que pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriremos de la 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 le indica qué medicamentos de la Parte D están cubiertos

Nuestro plan tiene una *lista de medicamentos cubiertos* (formulario). En esta *Evidencia de cobertura*, **la llamamos la lista de medicamentos.**

Los medicamentos en esta lista son seleccionados por nuestro plan con la ayuda de médicos y farmacéuticos. La lista cumple los requisitos de Medicare y la aprobó Medicare. La lista de medicamentos solo muestra los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubrimos un medicamento en la lista de medicamentos de nuestro plan, siempre y cuando siga las otras normas de cobertura que se explican en este capítulo y el uso del medicamento sea una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está *ya sea*:

- Aprobado por la FDA para el diagnóstico o afección para la que se receta.
- Respaldado por ciertas referencias, como la Información de medicamentos del Servicio de listas de medicamentos cubiertos para hospitales americanos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de información DRUGDEX (Micromedex).

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

Un medicamento de marca es un medicamento con receta que se vende con nombre comercial registrado propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son medicamentos más complejos que los medicamentos típicos. En la lista de medicamentos, cuando nos referimos a "medicamentos", podría significar que se trata de un medicamento o de un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que un medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas llamadas "biosimilares". Por lo general, los medicamentos genéricos y los biosimilares tienen la misma eficacia que el medicamento de marca o el producto biológico original y suelen costar menos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son intercambiables y, dependiendo de la ley estatal, 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 ver las definiciones de los tipos de medicamentos que pueden estar en la lista de medicamentos.

### Medicamentos que no están en la lista de medicamentos

Nuestro plan no cubre todos los medicamentos con receta.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra determinados tipos de medicamentos. (Para obtener más información, consulte la Sección 7).
- En otros casos, nosotros decidimos no incluir un medicamento determinado en nuestra lista de medicamentos.
- En algunas ocasiones, es posible que obtenga un medicamento que no esté en nuestra lista de medicamentos. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 9).

## Sección 3.2 Hay 5 niveles de costos compartidos para los medicamentos de la lista de medicamentos

Todos los medicamentos de la lista de medicamentos de nuestro plan están en uno de los 5 niveles de costos compartidos. En general, cuanto más alto sea el nivel, más alto será el costo del medicamento:

- El Nivel 1 – Genéricos preferidos incluye medicamentos genéricos. Este es el nivel de costos compartidos más bajo.
- El Nivel 2 – Genéricos incluye medicamentos genéricos y de marca.
- El Nivel 3 – De marca preferidos incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- El Nivel 4 – Medicamentos no preferidos incluye medicamentos de marca no preferidos y algunos medicamentos genéricos.
- El Nivel 5 – Medicamentos de especialidad incluye medicamentos de marca y genéricos de alto costo. Este es el nivel de costos compartidos más alto.

Para averiguar en qué nivel de costos compartidos se encuentra su medicamento, búsquelo en la lista de medicamentos de nuestro plan. La cantidad que paga por los medicamentos en cada nivel de costos compartidos se muestra en el Capítulo 6.

## Sección 3.3 ¿Cómo puede averiguar si un medicamento específico está en la lista de medicamentos?

Tiene las siguientes opciones para averiguar si un medicamento específico está en nuestra lista de medicamentos:

- Consulte electrónicamente nuestra lista de medicamentos más reciente.
- Visite nuestro sitio web (www.ChooseUltimate.com/Home/PrescriptionDrugs). La lista de medicamentos del sitio web es siempre la más actual.
- Comuníquese con Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si un medicamento determinado está en la lista de medicamentos de nuestro plan o solicite una copia de esta.
- Use la “herramienta de beneficios en tiempo real” (https://welcome.optumrx.com/ulthp/prescription-drug-list) para buscar medicamentos en la lista de medicamentos para obtener un cálculo de lo que pagará y ver si hay medicamentos alternativos en la lista de medicamentos que podrían tratar la misma afección. También puede llamar a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- Inicie sesión en su portal de miembros de Optum: https://www.optumrx.com/en/

## SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones en la cobertura

### Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para ciertos medicamentos con receta, existen normas especiales que restringen el cómo y cuándo nuestro plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas normas para animarlo a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la manera más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que toma o desea tomar, consulte la lista de medicamentos.

Si un medicamento seguro y de costo más bajo funcionará tan bien como un medicamento de costo alto, las normas de nuestro plan están diseñadas para animarlos 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 es posible que los mismos medicamentos puedan ser diferentes basándose en la concentración, cantidad o forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica y las diferentes restricciones o costos compartidos pueden aplicarse a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg; uno por día frente a 2 por día; comprimido frente a líquido).

### Sección 4.2 Tipos de restricciones

**Si hay una restricción para su medicamento, generalmente significa que usted o su proveedor deben seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento.** Llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para saber qué pueden hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura para el medicamento. **Si desea que le anulemos la restricción, debe usar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción.** Es posible que aceptemos anularla, o no. (Consulte el Capítulo 9).

**Cómo obtener una aprobación por anticipado del plan**

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la autorización de nuestro plan según los criterios específicos antes de que aceptemos cubrir el medicamento. Esto se conoce como **autorización previa**. Esto se establece para asegurarse de la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso apropiado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta autorización, es posible que nuestro plan no cubra su medicamento. Puede acceder a los criterios de autorización previa de nuestro plan si llama a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web https://chooseultimate.com/Home/PrescriptionDrugs.

### Pruebe primero un medicamento diferente

Este requisito le motiva a probar un medicamento menos costoso pero igual de efectivo antes de que nuestro plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B tratan la misma condición médica y el Medicamento A es menos costoso, es posible que nuestro plan le solicite que pruebe el Medicamento A primero. Si el medicamento A no le sirve, nuestro plan cubrirá el medicamento B. Este requisito de probar primero con un medicamento diferente se llama **terapia escalonada**. Puede acceder a los criterios de la terapia escalonada de nuestro plan si llama a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web https://chooseultimate.com/Home/PrescriptionDrugs.

### Límites de cantidad

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

## SECCIÓN 5 Lo que puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que le gustaría

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

- El medicamento podría no estar cubierto en absoluto. O es posible que esté cubierta una versión genérica del medicamento, pero la versión de marca que desea no esté cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero hay normas o restricciones adicionales en la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero en un nivel de costos compartidos que hace que sus costos compartidos sean más caros de lo que cree conveniente.

**Si su medicamento está en un nivel de costos compartidos que hace que su costo sea más caro de lo que piensa que debería ser, consulte la Sección 5.1 para saber lo que puede hacer.**

**Si su medicamento no está en la lista de medicamentos o está restringido, estas son las opciones sobre lo que puede hacer:**

- Puede obtener un suministro temporal del medicamento.

- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede pedir una **excepción** y pedir que nuestro plan cubra el medicamento o que retire las restricciones del medicamento.

**Puede obtener un suministro temporal**

En ciertas circunstancias, nuestro plan debe dar un suministro temporal de un medicamento que usted ya esté tomando. Este suministro temporal le da tiempo para hablar con su proveedor sobre el cambio.

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que toma **ya no debe estar en la lista de medicamentos de nuestro plan O ahora está restringido de alguna manera**.

- **Si usted es un nuevo miembro,** cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** de su membresía en nuestro plan**.**
- **Si usted estaba en nuestro plan el año pasado,** cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **90 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será, como máximo, un suministro de 30 días. Si su receta está escrita para menos días, permitiremos varios surtidos para proporcionar un suministro máximo de hasta 30 días del medicamento. La receta se debe surtir en una farmacia en la red. (Tome en cuenta que la farmacia de atención de largo plazo podría proporcionar el medicamento en cantidades más pequeñas para evitar desperdicios).
- **Para los miembros que han estado en nuestro plan por más de 90 días y viven en un centro de atención de largo plazo y necesitan un suministro de inmediato:**

  Cubriremos un suministro de emergencia de 31 días de un medicamento en particular o menos si su receta está escrita para menos días. Esto es además del suministro temporal que se indica arriba.
- **Para miembros que estén inscritos en el plan hace más de 90 días y tengan cambios en su nivel de atención (de un tratamiento a otro):** Es posible que haga una transición no planificada, como el traslado de un hospital a un centro de atención de largo plazo. Si esto sucede y necesita un medicamento que no está en nuestro formulario, o si su capacidad para obtener sus medicamentos se ve limitada, pero hace más de 90 días que es miembro del plan, cubriremos un suministro temporal de hasta 30 días (o 31 días si reside en un centro de atención de largo plazo) en farmacias en la red. Esto le dará tiempo para hablar con su médico sobre otras opciones de tratamiento. Después del suministro del primer mes en

estas situaciones, deberá seguir el proceso de excepción del formulario del plan. Por definición, hay un cambio en el nivel de atención cuando los miembros:

- Ingresan en un centro de atención de largo plazo (LTC) desde un hospital u otro ámbito.
- Se vaya de un centro de atención de largo plazo (LTC) y regresa a la comunidad.
- Reciben el alta hospitalaria para regresar a su hogar.
- Finalizan una estancia en un centro de enfermería especializada (SNF) cubierto por Medicare Parte A (cuando se cubren todos los cargos de farmacia) y deben regresar a la cobertura del formulario del plan de la Parte D.
- Regresan del estado de hospicio a los beneficios estándar de la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Reciben el alta de un hospital psiquiátrico con un tratamiento farmacológico sumamente individualizado.

Si tiene preguntas sobre el suministro temporal, llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

**Durante el tiempo en que esté usando un suministro temporal de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando se le agote. Tiene 2 opciones:**

**Opción 1. Cambiar a otro medicamento**

Hable con su proveedor para ver si hay un medicamento diferente cubierto por nuestro plan que podría funcionarle de la misma manera. Llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que podría funcionarle.

**Opción 2. Solicitar una excepción**

**Usted y su proveedor pueden solicitar a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento en la manera que le gustaría que estuviera cubierto.** Si su proveedor dice que hay razones médicas que justifican que nos solicite una excepción, su proveedor puede ayudarlo a pedir la excepción. Por ejemplo, puede solicitar a nuestro plan que cubra un medicamento incluso si no está en la lista de medicamentos de nuestro plan. O bien, puede solicitar a nuestro plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

**Si usted y su proveedor quieren solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección 6.4 para saber qué hacer.** Allí se explican los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud sea tramitada con prontitud e imparcialidad.

## Sección 5.1 Lo que hay que hacer si su medicamento está en un nivel de costos compartidos que cree que es demasiado alto

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que cree que es demasiado alto, puede hacer lo siguiente:

### Cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que cree que es demasiado alto, hable con su proveedor. Puede haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido más bajo que también podría funcionarle. Llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que podría funcionarle.

### Solicitar una excepción

**Usted y su proveedor pueden pedir a nuestro plan que haga una excepción en el nivel de costos compartidos del medicamento de tal forma que usted pague menos.** Si su proveedor dice que hay razones médicas que justifican que nos solicite una excepción, su proveedor puede ayudarlo a pedir la excepción a la norma.

**Si usted y su proveedor quieren solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección 6.4, para saber qué hacer.** Allí se explican los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud sea tramitada con prontitud e imparcialidad.

Los medicamentos de nuestro Nivel 5 – Medicamentos de especialidad no son elegibles para este tipo de excepción. No reducimos la cantidad de costos compartidos para medicamentos en este nivel.

## SECCIÓN 6 Nuestra lista de medicamentos puede cambiar durante el año

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

- **Agregar o eliminar medicamentos de la lista de medicamentos.**
- **Mover un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo**.
- **Agregar o retirar una restricción en la cobertura de un medicamento**.
- **Reemplazar un medicamento de marca por un medicamento genérico.**
- **Sustituir un producto biológico original por una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

Debemos seguir los requisitos de Medicare antes de modificar la lista de medicamentos de nuestro plan.

### Información sobre cambios en la cobertura para medicamentos

Cuando haya cambios en la lista de medicamentos, publicaremos la información en nuestro sitio web. También actualizamos con regularidad nuestra lista de medicamentos en línea. A veces, recibirá una notificación directa si se realizan cambios en un medicamento que toma.

### Cambios a la cobertura para medicamentos que le afectan durante este año del plan

- **Agregar medicamentos nuevos a la lista de medicamentos y eliminar <u>inmediatamente</u> un medicamento similar o realizar cambios a este en la lista de medicamentos.**
    - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la lista de medicamentos, podemos eliminar inmediatamente un medicamento similar de esta, moverlo a un nivel de costos compartidos diferente, agregar nuevas restricciones o ambas opciones. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costos compartidos o en uno inferior y con las mismas restricciones o menos.
    - Realizaremos estos cambios inmediatos solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o ciertas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la lista de medicamentos.

- Podemos realizar cambios de inmediato y avisarle más adelante, incluso aunque tome el medicamento que eliminemos o con respecto al cual realizamos cambios. Si toma el medicamento similar en el momento en que hagamos el cambio, le informaremos sobre los cambios específicos que realicemos.

- **Agregar medicamentos a la lista de medicamentos y eliminar un medicamento similar o realizar cambios a este en la lista de medicamentos.**
  - Al agregar otra versión de un medicamento a la lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de esta, moverlo a un nivel de costos compartidos diferente, agregar nuevas restricciones o ambas opciones. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costos compartidos o en uno inferior y con las mismas restricciones o menos.
  - Realizaremos estos cambios solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o ciertas versiones biosimilares nuevas de un producto biológico original que ya estaba en la lista de medicamentos.
  - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un resurtido de 30 días de la versión del medicamento que está tomando.
- **Eliminar medicamentos inseguros y otros medicamentos en la lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
  - A veces un medicamento puede considerarse inseguro o retirarse del mercado por otra razón. Si esto sucede, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de Medicamentos. Si usted toma ese medicamento, se lo informaremos después de hacer el cambio.
- **Hacer otros cambios en la lista de medicamentos.**
  - Podemos hacer otros cambios una vez que el año ha empezado que afectan los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, podemos hacer cambios basados en las advertencias en la caja de la FDA o nuevas directrices clínicas reconocidas por Medicare.
  - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un surtido adicional de 30 días del medicamento que está tomando.

Si realizamos cambios en cualquiera de los medicamentos que toma, hable con el profesional que los receta sobre las opciones que serían mejor para usted, incluso la opción de cambiar a un medicamento diferente para tratar su afección o solicitar una decisión de cobertura para cubrir cualquier restricción nueva en el medicamento que toma. Usted o el profesional que emite las 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**

Puede ser que hagamos ciertos cambios en la lista de medicamentos que no estén descritos arriba. En estos casos, el cambio no se aplicará para usted si está tomando el medicamento cuando se haga el cambio; sin embargo, estos cambios probablemente lo afecten a partir del 1 de enero del siguiente año del plan si usted continúa en el mismo plan.

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

- Cambiamos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto.
- Ponemos una nueva restricción sobre el uso del medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la lista de medicamentos.

Si alguno de estos cambios ocurre para un medicamento que toma (excepto por un retiro del mercado, un medicamento genérico que sustituye a un medicamento de marca u otro cambio mencionado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso ni lo que usted paga como parte de los costos compartidos hasta el 1 de enero del próximo año.

No le comunicaremos directamente sobre estos tipos de cambios durante el año actual del plan. Usted debe revisar la lista de medicamentos para el siguiente año del plan (cuando esté disponible la lista durante el período de inscripción abierta) para saber si hay algún cambio en los medicamentos que toma que lo afecte durante el siguiente 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 por estos medicamentos.

Si obtiene medicamentos que están excluidos, deberá pagarlos usted (excepto para ciertos medicamentos excluidos cubiertos según nuestra cobertura para medicamentos mejorada). Si usted apela y se determina que el medicamento solicitado no se excluirá según la Parte D, nosotros lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión consulte el Capítulo 9).

Estas son 3 normas generales de los medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubrirán según la Parte D:

- Nuestra cobertura para medicamentos de la Parte D del plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto según 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 *no indicado* en la etiqueta de un medicamento cuando dicho uso no está respaldado por ciertas referencias, como la Información de medicamentos del Servicio de listas de medicamentos cubiertos para hospitales americanos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de información DRUGDEX (Micromedex). El uso *no indicado* es cualquier uso del medicamento que no sea el indicado en una etiqueta de medicamento según lo aprobado por la FDA.

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare: (Nuestro plan cubre ciertos medicamentos enumerados a continuación a través de nuestra cobertura mejorada de medicamentos, por los cuales usted puede tener participación en los costos.)

- Medicamentos sin receta (también conocidos como medicamentos de venta libre)
- Medicamentos que se usan para promover la fertilidad
- Medicamentos usados para el alivio de los síntomas de la tos o el resfriado
- Medicamentos usados para fines cosméticos o para promover el crecimiento del pelo
- Productos de vitaminas y minerales con receta, excepto las vitaminas prenatales y las preparaciones con flúor
- Medicamentos usados para el tratamiento de disfunción eréctil o sexual
- Medicamentos para el tratamiento de la anorexia, la pérdida o el aumento de peso
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante exige que la compra de servicios de control o las pruebas asociadas se haga únicamente del fabricante como una condición de venta

Ofrecemos cobertura adicional de algunos medicamentos con receta (cobertura para medicamentos mejorada) normalmente no cubiertos en un plan de medicamentos con receta de Medicare. Cubrimos medicamentos que se pueden utilizar para el tratamiento de disfunciones eréctiles o sexuales. Establecemos un límite de cantidad mensual de este medicamento cuando se receta con ese fin. La cantidad que paga por estos medicamentos

no cuenta para que califique para la etapa de cobertura catastrófica. (La etapa de cobertura catastrófica se describe en el Capítulo 6, Sección 6).

Si **recibe ayuda adicional de Medicare** para pagar sus medicamentos con receta, la Ayuda adicional no pagará los medicamentos que no están cubiertos normalmente. (Consulte la lista de medicamentos de nuestro plan o llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 [los usuarios de TTY deben llamar al 711] para obtener más información). Si usted recibe cobertura para medicamentos a través de Medicaid, su programa estatal de Medicaid puede cubrir algunos medicamentos con receta que no suelen estar cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con su programa estatal de Medicaid para determinar qué cobertura para medicamentos está disponible para usted. (Consulte los teléfonos e información de contacto de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2).

## SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Para surtir su receta, dé la información de la membresía de nuestro plan (que puede encontrar en su tarjeta de membresía) en la farmacia en la red que elija. La farmacia en la red le facturará automáticamente a nuestro plan por *nuestra* parte del costo de su medicamento. Debe pagar a la farmacia *su* parte del costo cuando retire su receta.

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

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **usted podría tener que pagar el costo total del medicamento con receta cuando vaya a recibirlo.** Puede **solicitarnos que le reembolsemos** nuestra parte. Consulte el Capítulo 7, Sección 2, para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso a nuestro plan.

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

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

Si ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada para una estancia cubierta por nuestro plan, generalmente cubriremos el costo de sus medicamentos con receta durante su estancia. Cuando salga del hospital o centro de enfermería especializada, nuestro plan cubrirá sus medicamentos con receta siempre que el medicamento cumpla todas nuestras normas de cobertura descritas en este capítulo.

## Sección 9.2 Como residente en un centro de atención de largo plazo (LTC)

Generalmente, un centro de atención de largo plazo (LTC) (como un centro de atención residencial) tiene su propia farmacia o una farmacia que surte los medicamentos para todos sus residentes. Si usted es residente de un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos con receta mediante la farmacia del centro, siempre que sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de proveedores y farmacias,* www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor, para saber si la farmacia de LTC o la que usan es parte de nuestra red. Si no lo es, o si necesita más información o ayuda, llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que usted pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

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

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

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

En general, si tiene cobertura de grupo de empleado o jubilado, la cobertura para medicamentos que obtiene de nosotros será *secundaria* a la cobertura de grupo. Eso significa que la cobertura de su grupo paga primero.

**Aviso especial sobre la cobertura acreditable:**

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

Si la cobertura del plan grupal es acreditable, significa que su plan tiene cobertura para medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura para medicamentos estándar de Medicare.

**Conserve todos los avisos sobre la cobertura acreditable** porque puede necesitarlos más adelante para mostrar que mantuvo una cobertura acreditable. Si no recibió un aviso de la

cobertura acreditable, pida una copia a su empleador, al administrador de beneficios del plan de jubilados o al sindicato.

### Sección 9.4 Si está en un hospicio certificado por Medicare

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si usted está inscrito en un hospicio de Medicare y necesita ciertos medicamentos (como contra las náuseas, laxantes, contra el dolor o la ansiedad) que no estén cubiertos por el hospicio porque no tienen relación con su enfermedad terminal y las afecciones relacionadas, nuestro plan debe recibir una notificación del profesional que receta o de su proveedor del hospicio en la que se indique que el medicamento no está relacionado antes de que nuestro plan pueda cubrirlo. Para prevenir demoras en recibir estos medicamentos que deberían cubrir nuestro plan, pida al proveedor de hospicio o al proveedor que receta que avise antes de que se surta su receta.

Si usted revocara su elección de hospicio o si lo dieran de alta del hospicio, nuestro plan debe cubrir todos sus medicamentos como se explicó en este documento. Para prevenir demoras en una farmacia cuando finalicen sus beneficios de hospicio de Medicare, lleve la documentación a la farmacia para que verifiquen su revocación o el alta.

## SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad de los medicamentos y manejo de medicamentos

Hacemos revisiones sobre el uso de los medicamentos para asegurarnos de que nuestros miembros reciben una atención segura y apropiada.

Hacemos una revisión cada vez que surte una receta. También revisamos nuestros registros de manera regular. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales como los siguientes:

- Posibles errores de medicamentos
- Medicamentos que es posible que no sean necesarios, ya que toma otro medicamento similar para tratar la misma afección
- Medicamentos que no son seguros ni apropiados debido a su edad o sexo
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían dañarle si los toma 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 usted toma
- Cantidades no seguras de medicamentos opiáceos para el dolor

Si vemos un posible problema en su uso de medicamentos, trabajaremos con su proveedor para corregir el problema.

## Sección 10.1 Programa de Manejo de Medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros con el uso seguro de los medicamentos opiáceos

Tenemos un programa que ayuda a asegurarse de que los miembros usen de manera segura sus medicamentos opiáceos con receta y otros medicamentos de los que se abusa con frecuencia. Este programa se llama Programa de Manejo de Medicamentos (Drug Management Program, DMP). Si usa medicamentos opiáceos que obtiene de varios profesionales o farmacias, o si tuvo una sobredosis de opiáceos recientemente, es posible que hablemos con los profesionales que los recetan para asegurarnos de que dichos medicamentos sean médicamente necesarios y los use de forma adecuada. En colaboración con los profesionales que le emiten las recetas, si decidimos que el uso que haga de opiáceos o benzodiacepinas con receta no es seguro, podemos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos. Si lo ponemos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser:

- Exigirle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiacepinas de una determinada farmacia(s)
- Exigirle que obtenga todas sus recetas de medicamentos opioides o benzodiacepinas de un determinado proveedor(s)
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiacepinas que cubriremos para usted

Si planeamos limitar cómo puede obtener esos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta con antelación. En la carta, se le informará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos o si se le exigirá que obtenga las recetas para estos solo de un profesional o farmacia específicos. Tendrá la oportunidad de informarnos qué profesionales que emiten recetas o farmacias prefiere usar y cualquier otra información que crea que es importante que sepamos. Después de que se le haya dado la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta confirmando la limitación. Si considera que cometimos un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y el proveedor que receta tienen derecho a la apelación. Si apela, revisaremos su caso y le informaremos una nueva decisión. Si seguimos rechazando cualquier parte de su solicitud sobre las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo pedir una apelación.

No se le pondrá en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones, como dolor relacionado con cáncer o anemia falciforme, si está recibiendo atención de hospicio, paliativa o por enfermedad terminal, o si vive en un centro de atención de largo plazo.

## Sección 10.2 Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM) para ayudar a los miembros a administrar los medicamentos

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se llama Programa de Gestión de Terapia de Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para ayudarnos a asegurarnos de que nuestros miembros obtengan el mayor beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que padecen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de los costos de los medicamentos o están en un DMP para ayudarlos a usar los opiáceos de manera segura pueden obtener servicios a través de un programa MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud harán con usted una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, usted puede hablar sobre cómo tomar sus medicamentos, sus costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre su receta y los medicamentos de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que tiene una lista de lo que se recomienda que haga que incluye las medidas que debe tomar para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma, cuándo y por qué los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de los medicamentos con receta que sean sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su lista de medidas recomendadas y su lista de medicamentos. Lleve el resumen con usted a su visita o en cualquier momento en el que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Mantenga actualizada su lista de medicamentos (por ejemplo, junto con su documento de identificación) si va al hospital o a sala de emergencias.

Si tenemos un programa que se ajuste a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en el programa y le enviaremos información. Si decide no participar, notifíquenos y lo retiraremos. Para preguntas sobre este programa, llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

# CAPÍTULO 6:
# Lo que usted paga por medicamentos de la Parte D

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

Si está en un programa que ayuda a pagar sus medicamentos, **cierta información en esta** *Evidencia de cobertura* **relacionada con los costos de los medicamentos con receta de la Parte D podría no aplicarse en su caso.** Le enviamos un documento separado, llamado *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 conocido como *Low-Income Subsidy Rider (Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos)* o *LIS Rider (Cláusula adicional de LIS)*, que describe su cobertura para medicamentos. Si no tiene este inserto, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida la *Cláusula adicional de LIS*.

Usamos la palabra “medicamento” en este capítulo para referirnos a un medicamento con receta de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos medicamentos están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos por ley de la cobertura de Medicare.

Para comprender la información de pago, debe saber los medicamentos que están cubiertos, donde surtir sus recetas y qué normas seguir cuando obtiene sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 explica estas normas. Cuando utilice la “Herramienta de beneficios en tiempo real” de nuestro plan para buscar cobertura para medicamentos (https://welcome.optumrx.com/ulthp/), el costo que ve muestra un cálculo de los gastos de bolsillo que se espera que usted pague. También puede obtener información que proporciona la “herramienta de beneficios en tiempo real” llamando a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

### Sección 1.1 Tipos de gastos de bolsillo que es posible que deba pagar por sus medicamentos cubiertos

Hay 3 tipos diferentes de gastos de bolsillo para los medicamentos de la Parte D cubiertos que se le puede pedir que pague:

- **Deducible** es la cantidad que debe pagar por medicamentos antes de que nuestro plan empiece a pagar nuestra parte.

- **Copago** es una cantidad fija que usted paga cada vez que surte una receta.
- **Coseguro** es un porcentaje del costo total que usted paga cada vez que surte una receta.

## Sección 1.2 Cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo

Medicare tiene normas sobre lo que cuenta y lo que no cuenta para sus gastos de bolsillo. Estas son las normas que debemos seguir cuando llevamos el control de sus gastos de bolsillo.

---

### Estos pagos sí se incluyen en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **incluyen** los pagos que mencionamos abajo (siempre que sean para medicamentos de la Parte D cubiertos y que usted haya cumplido las normas para la cobertura para medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- La cantidad que paga por los medicamentos cuando está en las siguientes etapas de pago de medicamentos:
    - Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectúe durante este año calendario como miembro de un plan diferente de medicamentos de Medicare antes de inscribirse en nuestro plan
- Cualquier pago de sus medicamentos que hagan familiares o amigos
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado mediante la Ayuda adicional de Medicare, planes médicos de empleadores o sindicatos, el Servicio de salud para la población indígena, Programas de Asistencia para Medicamentos contra el SIDA y la mayoría de las organizaciones benéficas

**Paso a la etapa de cobertura catastrófica:**

Cuando usted (o aquellos que pagan en su nombre) han gastado un total de $2,400 en gastos de bolsillo a lo largo del año calendario, pasa de la etapa de cobertura inicial a la etapa de cobertura catastrófica.

---

### Estos pagos no se incluyen en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **no incluyen** ninguno de estos tipos de pagos:

- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios
- Medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan

- Medicamentos que obtiene de una farmacia fuera de la red y que no cumple con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red
- Medicamentos con receta y vacunas cubiertos por la Parte A o la Parte B
- Pagos que realice por medicamentos incluidos dentro de nuestra cobertura adicional, pero que no están generalmente cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare
- Pagos que realice por los medicamentos que normalmente no están cubiertos en un Plan de medicamentos de Medicare
- Pagos por sus medicamentos que realizan ciertos planes de seguro y programas médicos financiados por el gobierno, como TRICARE y la Administración de Salud para Veteranos (VA)
- Pagos por sus medicamentos que realizan terceros con una obligación legal para pagar los costos de recetas (por ejemplo, Compensación al Trabajador)
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos conforme al Programa de Descuento del Fabricante (Manufacturer Discount Program)

*Recordatorio:* Si alguna otra organización como las mencionadas arriba paga una parte o la totalidad de sus gastos de bolsillo de medicamentos, debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

### Cómo hacer un seguimiento del total de sus gastos de bolsillo

- La *Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de la Parte D* que usted recibe incluye el total actual de sus gastos de bolsillo. Cuando esta cantidad alcance los $2,400, la *EOB de la Parte D* le explicará que salió de la etapa de cobertura inicial y pasó a la etapa de cobertura catastrófica.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos**. Consulte la Sección 3.1 para saber lo que puede hacer para ayudarnos a estar seguros de que nuestros registros sobre lo que ha gastado estén completos y actualizados.

## SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para los miembros de Premier by Ultimate (HMO)

Hay **3 etapas de pago de medicamentos** para la cobertura para medicamentos en el plan Premier by Ultimate (HMO). Cuánto paga por cada receta depende de la etapa en que está cuando surte o vuelve a surtir una receta. La información de cada etapa se explica de este capítulo. Las etapas son:

- **Etapa 1: Etapa del deducible anual**
- **Etapa 2: Etapa de cobertura inicial**
- **Etapa 3: Etapa de cobertura catastrófica**

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

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

- **Gastos de bolsillo:** esto es lo que usted pagó. Esto incluye lo que usted pagó al recibir un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos y cualquier pago por sus medicamentos realizado mediante la Ayuda adicional de Medicare, planes médicos de empleadores o sindicatos, el Servicio de salud para la población indígena, Programas de Asistencia para Medicamentos contra el Sida, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAPs).
- **Total de costos de medicamentos:** este es el total de todos los pagos realizados de sus medicamentos cubiertos por la Parte D. Incluye lo que pagó nuestro plan, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Si le surtieron una o más recetas mediante nuestro plan durante el mes anterior, le enviaremos una *EOB de la Parte D*. La *EOB de la Parte D* incluye lo siguiente:

- **Información de ese mes.** Este informe le da los detalles del pago de las recetas que le surtieron durante el mes anterior. Muestra los costos totales de medicamentos, lo que pagó nuestro plan y lo que usted y otros pagaron en su nombre.

- **Totales para el año desde el 1 de enero.** Esto muestra los costos totales de medicamentos y los pagos totales de sus medicamentos desde que empezó el año.
- **Información de precios de los medicamentos.** Esto muestra el precio total del medicamento e información sobre los cambios de precio del primer surtido por cada reclamo de receta por la misma cantidad.
- **Recetas de alternativas de menor costo disponibles.** Esto muestra información de otros medicamentos disponibles con menos costos compartidos por cada reclamo de medicamentos con receta, si corresponde.

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

Para llevar control de sus costos de medicamentos y los pagos que realiza por sus medicamentos, utilizamos registros que obtenemos de las farmacias. Así es como puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada:

- **Muestre su tarjeta de membresía cada vez que surta una receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que sepamos sobre las recetas que surte y lo que paga.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Hay veces en que puede ser que pague el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no obtendremos automáticamente la información que necesitamos para llevar un control de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar un control de los gastos de bolsillo, entréguenos copias de sus recibos**. Ejemplos de cuándo debe darnos copias de los recibos de sus medicamentos:**
    - Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia en la red a un precio especial o usa una tarjeta de descuento que no es parte de nuestro beneficio del plan.
    - Cuando hace un copago por los medicamentos que se proporcionan según un programa de asistencia a los pacientes del fabricante del medicamento.
    - Cualquier ocasión en que compra medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o paga el precio completo por un medicamento cubierto por circunstancias especiales.
    - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede solicitar a nuestro plan que paguemos nuestra parte del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer esto, consulte el Capítulo 7, Sección 2.
- **Envíenos la información sobre los pagos que algún tercero haga por usted.** Los pagos hechos por ciertas personas y organizaciones también cuentan para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa de Asistencia para

Medicamentos contra el Sida (ADAP), el Servicio de salud para la población indígena y las organizaciones benéficas se tienen en cuenta para sus gastos de bolsillo. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.

- **Revise el informe por escrito que le enviamos.** Cuando reciba por correo la *EOB de la Parte D*, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si piensa que falta algo o si tiene preguntas, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Asegúrese de conservar estos informes.

## SECCIÓN 4 No hay deducible para Premier by Ultimate (HMO)

No hay deducible para Premier by Ultimate (HMO). Usted empieza en la etapa de cobertura inicial cuando surte su primera receta del año. Consulte la Sección 5 para obtener información sobre su cobertura en la etapa de cobertura inicial.

## SECCIÓN 5 La etapa de cobertura inicial

### Sección 5.1 Lo que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde lo obtiene

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

**Nuestro plan tiene 5 niveles de costos compartidos**

Todos los medicamentos de la lista de medicamentos de nuestro plan están en uno de los 5 niveles de costos compartidos. En general, cuanto mayor sea el número de nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento:

- El Nivel 1 – Genéricos preferidos incluye medicamentos genéricos. Este es el nivel de costos compartidos más bajo.
- El Nivel 2 – Genéricos incluye medicamentos genéricos y de marca.
- El Nivel 3 – De marca preferidos incluye medicamentos de marca preferidos y algunos medicamentos genéricos. Usted paga el menor entre el 25% de coseguro o un copago de $30 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- El Nivel 4 – Medicamentos no preferidos incluye medicamentos de marca no preferidos y algunos medicamentos genéricos.

- El Nivel 5 – Medicamentos de especialidad incluye medicamentos de marca y genéricos de alto costo. Este es el nivel de costos compartidos más alto. Usted paga el menor entre el 25% de coseguro o un copago de $35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

Para averiguar en qué nivel de costos compartidos se encuentra su medicamento, búsquelo en la lista de medicamentos de nuestro plan.

**Sus opciones de farmacia**

Cuánto paga por un medicamento depende de si obtiene el medicamento de:

- Una farmacia minorista en la red.
- Una farmacia que no está en la red de nuestro plan. Cubrimos los medicamentos con receta que se surten en farmacias fuera de la red únicamente en situaciones limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para obtener información de cuándo cubriremos una receta que surtió 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 cómo surtir sus recetas, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de proveedores y farmacias* de nuestro plan, www.ChooseUltimate.com/Home/FindDoctor.

## 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 coseguro.

La cantidad de copago o coseguro depende del nivel de costos compartidos.

Algunas veces el costo del medicamento es menos que su copago. En esos casos, usted puede pagar el precio más bajo por el medicamento en vez del copago.

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

| Nivel | **Costos compartidos estándar para farmacia dentro de la red** (Suministro de hasta 30 días) | **Costos compartidos para atención de largo plazo (LTC)** (Suministro de hasta 31 días) | **Costos compartidos fuera de la red** (La cobertura se limita a determinadas situaciones; consulte el Capítulo 5 para obtener más información). (Suministro de hasta 30 días) |
|---|---|---|---|
| **Nivel 1 de costos compartidos** (Genéricos preferidos) | $0 de copago | $0 de copago | $0 de copago |
| **Nivel 2 de costos compartidos** (Genéricos) | $0 de copago | $0 de copago | $0 de copago |
| **Nivel 3 de costos compartidos** (De marca preferidos) | $30 de copago | $30 de copago | $30 de copago |
| **Nivel 4 de costos compartidos** (Medicamentos no preferidos) | 35% del costo total | 35% del costo total | 35% del costo total |
| **Nivel 5 de costos compartidos** (Medicamentos de especialidad) | 33% del costo total | 33% del costo total | 33% del costo total |

No pagará más de $35 por un suministro para un mes de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos compartidos.

Vaya a la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre los costos compartidos de las vacunas de la Parte D.

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

Por lo general, la cantidad que usted paga por un medicamento cubre el suministro de un mes completo. Puede haber ocasiones en las que usted o su médico quiera menos del suministro para un mes de un medicamento (por ejemplo, cuando está probando un medicamento por primera vez). También puede pedirle a su médico que recete, y a su farmacéutico que surta, menos de un suministro del mes completo si esto lo ayudará a planificar mejor las fechas de resurtido.

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

- Si usted es responsable del coseguro, usted paga un porcentaje del costo total del medicamento. Debido a que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo sería más bajo pues el costo total del medicamento sería más bajo.
- Si usted es responsable del copago del medicamento, solo paga por la cantidad de días del medicamento que recibe en vez del mes completo. Calculamos la cantidad que paga por día para su medicamento (la tasa de costos compartidos diario) y lo multiplicamos por la cantidad de días que recibe de medicamento.

## Sección 5.4 Sus costos para un suministro *de largo plazo* (de hasta 100 días) de un medicamento cubierto de la Parte D

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro a largo plazo (también llamado un “suministro prolongado”). Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 100 días.

Algunas veces el costo del medicamento es menos que su copago. En esos casos, usted puede pagar el precio más bajo por el medicamento en vez del copago.

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

| Nivel | **Costo compartido estándar para farmacia (dentro de la red)** (Suministro para 90 días; hasta suministro de 100 días para algunos medicamentos de los Niveles 1 y 2) | **Costo compartido de pedido por correo** (Suministro para 90 días; hasta suministro de 100 días para algunos medicamentos de los Niveles 1 y 2) |
|---|---|---|
| **Nivel 1 de costos compartidos** (Genéricos preferidos) | $0 de copago | $0 de copago |
| **Nivel 2 de costos compartidos** (Genéricos) | $0 de copago | $0 de copago |
| **Nivel 3 de costos compartidos** (De marca preferidos) | $90 de copago | $60 de copago |
| **Nivel 4 de costos compartidos** (Medicamentos no preferidos) | 35% del costo total | 35% del costo total |
| **Nivel 5 de costos compartidos** (Medicamentos de especialidad) | El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5 | El suministro a largo plazo no está disponible para los medicamentos del Nivel 5 |

No pagará más de $70 por un suministro de hasta 2 meses o $105 para un suministro de hasta 3 meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costos compartidos.

## Sección 5.5 Usted permanece en la etapa de cobertura inicial hasta que los gastos de bolsillo del año alcancen los $2,400

Usted permanece en la etapa de cobertura inicial hasta que el total de los gastos de bolsillo llegue a $2,400. Luego, pasa a la etapa de cobertura catastrófica.

Le ofrecemos cobertura adicional en algunos medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos con receta de Medicare. Los pagos hechos por estos medicamentos no contarán para el total de gastos de bolsillo.

La *EOB de la Parte D* que recibe lo ayudará a llevar el control de cuánto han gastado usted, nuestro plan y cualquier tercero en su nombre a lo largo del año. Muchas personas no llegan al límite anual de $2,400 para gastos de bolsillo.

Le avisaremos si alcanza esta cantidad. Consulte la Sección 1.3 para obtener más información sobre cómo Medicare calcula sus gastos de bolsillo.

## SECCIÓN 6 La etapa de cobertura catastrófica

En la etapa de cobertura catastrófica, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted entra en la etapa de cobertura catastrófica cuando los gastos de bolsillo alcanzan el límite de $2,400 para el año calendario. Una vez que está en la etapa de cobertura catastrófica, 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 ni por los medicamentos excluidos cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

## SECCIÓN 7 Información sobre beneficios adicionales

Ofrecemos cobertura adicional para una cantidad limitada mensual de medicamentos selectos para la disfunción eréctil. Consulte nuestra lista de medicamentos para obtener más información.

## SECCIÓN 8 Lo que usted paga por vacunas de la Parte D

**Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas:** Algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubierta por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas mencionadas en la lista de medicamentos de nuestro plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos sin costo alguno para usted. Consulte la lista de medicamentos de nuestro plan o llame a Servicios para miembros al 800-311-7517 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener más información sobre la cobertura y los costos compartidos con respecto a vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D consiste en 2 partes:

- La primera parte es el costo de **la propia vacuna**.
- La segunda parte corresponde al costo de **administrarle la vacuna**. (A esto a veces se le llama administración de la vacuna).

Sus costos por una vacuna de la Parte D dependen de 3 cosas:

1. **Si la vacuna está recomendada para adultos por la organización denominada Comité Asesor o de Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP).**
   - La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos están recomendadas por el ACIP y no tiene costo para usted.
2. **Donde obtiene la vacuna.**
   - La vacuna puede dispensarla una farmacia o en el consultorio del médico.
3. **Quién le administra la vacuna.**
   - Un farmacéutico u otro proveedor puede aplicar la vacuna en la farmacia. O un proveedor puede hacerlo en el consultorio del médico.

Lo que paga en el momento en que recibe la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias y la **etapa de pago del medicamento** en la que esté.

- Cuando reciba la vacuna, es posible que tenga que pagar el costo total de la vacuna y el costo del proveedor por administrarla. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total que haya pagado.
- Otras veces cuando recibe una vacuna, paga únicamente su parte del costo según su beneficio de la Parte D. En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no paga nada.

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

*Situación 1:* Usted obtiene la vacuna de la Parte D en la farmacia en la red. (Esta opción depende de dónde vive. Algunos estados no permiten que las farmacias administren ciertas vacunas).

- En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no paga nada.

- En el caso de otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro o copago por la vacuna, que incluye el costo de administrarla.
- Nuestro plan pagará el resto de los costos.

*Situación 2:* Recibe la vacuna de la Parte D en el consultorio de su médico.

- Cuando reciba la vacuna, puede pagar la totalidad del costo de esta y el costo del proveedor por administrarla.
- Luego puede solicitarle a nuestro plan que le paguemos nuestra parte del costo usando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que haya pagado. En el caso de otras vacunas de la Parte D, le reembolsaremos la cantidad que pagó menos cualquier coseguro o copago por la vacuna (incluida la administración).

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

- En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, usted no paga nada por la vacuna.
- En el caso de otras vacunas de la Parte D, usted paga a la farmacia su coseguro o copago por la vacuna.
- Cuando su médico le administra la vacuna, puede pagar el costo total por este servicio.
- Luego puede solicitarle a nuestro plan que le paguemos nuestra parte del costo usando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- En el caso de la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que haya pagado. En el caso de otras vacunas de la Parte D, le reembolsaremos la cantidad que pagó menos cualquier coseguro o copago por la administración de la vacuna.

# CAPÍTULO 7:
# Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos

## SECCIÓN 1 Situaciones en las que usted debería pedirnos que paguemos nuestra parte de los servicios o medicamentos cubiertos

En ocasiones, cuando reciba atención médica o algún medicamento con receta, será necesario que pague el costo total. En otras ocasiones, puede encontrar que paga más de lo que esperaba según las normas de cobertura de nuestro plan o podría recibir una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el pago (se lo reembolse). Es su derecho recibir un reembolso de nuestro plan cuando ha pagado más de su parte del costo por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Puede haber fechas límite que debe cumplir para obtener el pago. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También puede haber ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total de atención médica que recibió o por más de su parte de costos compartidos. Primero, trate de resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en vez de pagarla. Nosotros la veremos y decidiremos si se deben cubrir los servicios. Si decidimos que debemos cubrirlos, pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarlos, le avisaremos al proveedor. Usted nunca debe pagar más de los costos compartidos permitidos por el plan. Si este proveedor está contratado, usted aún tendrá derecho al tratamiento.

Ejemplos de situaciones en las que puede ser que usted necesite pedirle a nuestro plan que le devuelva el pago o que pague una factura que recibió:

1. **Cuando recibió atención médica de emergencia o necesaria con urgencia de un proveedor fuera de la red de nuestro plan**

   Fuera del área de servicio, puede recibir los servicios de emergencia o necesarios con urgencia de cualquier proveedor, sin importar o no si el proveedor forma parte de nuestra red. En estos casos:

   - Usted es responsable solamente del pago de su parte del costo por servicios de emergencia o necesarios con urgencia. Los proveedores de emergencia están obligados legalmente a dar atención de emergencia.

- Si paga la cantidad completa al recibir la atención, pídanos que devolvamos nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que hizo.
- Puede recibir una factura del proveedor en la que se le pida un pago que usted cree que no debe. Envíenos esa factura junto con la documentación de cualquier pago que ya hizo.
    - Si se le debe algo al proveedor, le pagaremos directamente al proveedor.
    - Si usted ya pagó más que su parte del costo del servicio, nosotros determinaremos cuánto debía y le devolveremos el pago por nuestra parte del costo.

**2. Cuando un proveedor en la red le envíe una factura que usted considera que no debe pagar**

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

- Solo tiene que pagar la cantidad de costo compartido cuando recibe los servicios cubiertos. No dejamos que los proveedores añadan cargos adicionales aparte, lo que se llama **facturación de saldo**. Esta protección (de que usted nunca paga más de su cantidad de costos compartidos) aplica aun si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio y aun si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Cada vez que reciba una factura de un proveedor en la red que usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenos la factura. Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor en la red, pero considera que pagó demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya hecho y debe solicitarnos que le devolvamos el pago por la diferencia entre la cantidad que pagó y la cantidad que debe según nuestro plan.

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

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

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de bolsillo cualquiera de sus servicios o medicamentos cubiertos después de la fecha de inscripción, puede pedirnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Usted tiene que presentarnos la documentación como recibos y facturas para que nos encarguemos del reembolso.

**4. Cuando usa una farmacia fuera de la red para surtir una receta**

Si va a una farmacia fuera de la red, puede ser que la farmacia no pueda presentarnos directamente el reclamo. Cuando eso sucede, usted tiene que pagar el costo total de su receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando solicite que le paguemos nuestra parte del costo compartido. Recuerde que solo cubrimos las farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 5 para obtener información sobre 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 la cantidad que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

**5. Cuando paga el costo total de una receta debido a que no tiene su tarjeta de membresía de nuestro plan**

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando solicite que le paguemos nuestra parte de los costos compartidos. Es posible que no le reembolsemos el costo total si el precio en efectivo que pagó es más alto que nuestro precio negociado por la receta.

**6. Cuando paga el costo total de una receta en otras situaciones**

Puede pagar el costo total de la receta porque se da cuenta de que el medicamento no está cubierto por alguna razón.

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la “lista de medicamentos” de nuestro plan, o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o no creía que se le aplicaría. 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 solicite que le devolvamos el pago. En algunas situaciones, podríamos necesitar más información de su médico para reembolsarle nuestra parte del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total si el precio en efectivo que pagó es más alto que nuestro precio negociado por la receta.

Cuando nos pida que le paguemos, revisaremos su pedido y decidiremos si debemos cubrir el servicio o el medicamento. Esto se llama tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que se debe cubrir el servicio o el medicamento, pagaremos nuestra parte del costo. Si rechazamos su pedido de pago, usted puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9, hay información sobre cómo presentar una apelación.

## SECCIÓN 2 Cómo pedirnos que le devolvamos el pago o paguemos una factura que usted recibió

Usted puede pedirnos que le paguemos enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe la factura y la documentación de cualquier pago que haya hecho. Es una buena idea hacer una copia de su factura y de sus recibos para sus registros. **Debe presentarnos su reclamo en un plazo de 365 días** a partir de la fecha en que recibió el servicio, el artículo o el medicamento.

Para asegurarse de que nos está dando toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamo (Direct Member Reimbursement (DMR) Form) para hacer la solicitud de pago.

- No tiene que utilizar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información más rápido. La información que necesitamos para tomar una decisión es el comprobante de pago, la información del expediente médico de la farmacia/proveedor y la descripción del medicamento, suministros o servicios recibidos.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (www.ChooseUltimate.com) o comuníquese con Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar el formulario.

Envíe su solicitud de pago por correo junto con las facturas o recibos pagados que pueda haber a esta dirección:

**Solicitudes de reembolso de servicios médicos:**
Ultimate Health Plans
PO Box 3459
Spring Hill, FL 34611

**Solicitudes de reembolso de medicamentos con receta:**
OptumRx Claims Department
PO Box 650287
Dallas, TX 75265-0334

## SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y le diremos sí o no

Cuando recibamos su solicitud de pago, le indicaremos si necesitamos información adicional de su parte. De lo contrario, consideraremos su petición y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y usted siguió todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo. Nuestra parte del costo podría no ser la cantidad total que usted pagó (por ejemplo, si adquirió un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es más alto que nuestro precio negociado). Si usted ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos el reembolso de nuestra parte del costo por correo. Si todavía no pagó el servicio o medicamento, le enviaremos el pago por correo directamente al proveedor.
- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos o que usted *no* siguió todas las normas, no pagaremos nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta explicando los motivos por los que no le enviaremos el pago y su derecho a apelar esa decisión.

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

Si cree que cometimos un error denegando su solicitud de pago o la cantidad que le estamos pagando, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está solicitando que cambiemos la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límites importantes. Para obtener información de cómo hacer 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 conforme a 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 tiene la obligación de garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de forma culturalmente competente y sean accesibles para todos los miembros, incluidos los que tienen un dominio limitado del inglés, una capacidad limitada de lectura, una incapacidad auditiva o un origen cultural y étnico diverso. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros: la prestación de servicios de traducción, servicios de intérprete, 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. También podemos proporcionarle información en idiomas distintos al inglés, incluido español; 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 Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Nuestro plan tiene la obligación de ofrecer a las mujeres inscritas la opción de acceder directamente a un especialista en salud de las mujeres dentro de la red para servicios de atención médica preventivos y de rutina.

Si los proveedores de una especialidad determinada no se encuentran disponibles en la red de nuestro plan, es responsabilidad de nuestro plan localizar proveedores de la especialidad fuera de la red que le proporcionen la atención necesaria. En este caso, solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red de nuestro plan que cubran un servicio que usted necesita, comuníquese con nuestro plan para que le informen 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 con un especialista en salud de las mujeres o encontrar un especialista de la red, llámenos para presentar un reclamo ante Servicios para miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este cuadernillo). También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

## Section 1.1 We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, braille, large print, or other alternate formats, etc.)

Our plan is required to ensure that all services, both clinical and non-clinical, are provided in a culturally competent manner and are accessible to all enrollees, including those with limited English proficiency, limited reading skills, hearing incapacity, or those with diverse cultural and ethnic backgrounds. Examples of how our plan can meet these accessibility requirements include, but aren't limited to: provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in languages other than English including Spanish, braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We're required to give you information about our plan's benefits in a format that's accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, call Member Services at 888-657-4170 (TTY users call 711).

Our plan is required to give female enrollees the option of direct access to a women's health specialist within the network for women's routine and preventive health care services.

If providers in our plan's network for a specialty aren't available, it's our plan's responsibility to locate specialty providers outside the network who will provide you with the necessary care. In this case, you'll only pay in-network cost sharing. If you find yourself in a situation where there are no specialists in our plan's network that cover a service you need, call our plan for information on where to go to get this service at in-network cost sharing.

If you have any trouble getting information from our plan in a format that's accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialist or finding a network specialist, call to file a grievance with Member Services (phone numbers are printed on the back cover of this booklet). You can also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

## Sección 1.2 Debemos asegurarnos de que tiene acceso oportuno a los servicios y medicamentos cubiertos

Usted tiene el derecho de elegir un proveedor de atención primaria (PCP) dentro de la red de nuestro plan para que le proporcione y organice sus servicios cubiertos. También tiene el derecho de acudir a un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de referido. No requerimos que obtenga referido para acudir a proveedores de la red. Para otros cuidados médicos que puede recibir sin derivación, por favor consulte el Capítulo 3, Sección 2.2.

Usted tiene el derecho de obtener citas y servicios cubiertos de la red de proveedores de nuestro plan dentro de un tiempo razonable. Esto incluye el derecho de recibir servicios oportunos de especialistas cuando necesite ese cuidado. También tiene derecho a que sus recetas sean surtidas o renovadas en cualquiera de nuestras farmacias de la red sin demoras prolongadas.

Si cree que no está recibiendo su atención médica o los medicamentos de la Parte D en un período razonable, el Capítulo 9 indica lo que usted puede hacer.

## Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

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

- Su información personal de salud incluye la información personal que nos proporcionó cuando se inscribió en este plan, al igual que su historia clínica y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y controlar cómo se usa su información médica. Le entregamos un aviso escrito llamado *Notice of Privacy Practice (Aviso de prácticas de privacidad)* que habla sobre estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información de salud.

### ¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que las personas que no están autorizadas no vean ni modifiquen sus registros.
- Excepto en las circunstancias indicadas abajo, si pretendemos dar su información médica a alguien que no le está dando atención ni pagando su atención, *estamos obligados a obtener primero su permiso por escrito o de alguien a quien usted haya dado el poder legal para tomar decisiones por usted*.

- Existen ciertas excepciones que no requieren que obtengamos primero su permiso escrito. La ley permite o exige estas excepciones.
    - Debemos revelar información médica a las agencias del gobierno que revisan la calidad de la atención.
    - Debido a que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, debemos darle a Medicare su información médica incluida la información sobre sus medicamentos de la Parte D. Si Medicare revela su información para usos de investigación u otros, esto se hará de acuerdo con los estatutos y los reglamentos federales; generalmente esto exige que no se comparta la información que lo identifica particularmente.

**Puede consultar la información en su expediente y saber cómo se compartió con otras personas**

Usted tiene derecho a ver su expediente médico que guarda nuestro plan y obtener una copia. Tenemos permitido cobrarle por reproducir copias. También tiene derecho a pedirnos que agreguemos o corrijamos su expediente médico. Si nos pide hacerlo, trabajaremos con su proveedor de cuidados de la salud para decidir si se deben hacer los cambios.

Tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información de salud con otras personas para cualquier propósito que no sea rutinario.

Usted tiene el derecho de hacer recomendaciones respecto a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de nuestra organización.

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre la privacidad de su información médica personal, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

## Sección 1.4 Debemos darle información sobre nuestro plan, nuestra red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de Premier by Ultimate (HMO), tiene derecho a recibir varios tipos de información de nuestra parte.

Si quiere cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711):

- **Información sobre nuestro plan**. Esto incluye, por ejemplo, información acerca de la condición financiera de nuestro plan.

- **Información sobre nuestras redes de proveedores y farmacias.** Usted tiene el derecho de obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red y cómo pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información sobre su cobertura y normas que debe seguir cuando utiliza su cobertura.** En los Capítulos 3 y 4 tienen información relacionada con los servicios médicos. En los Capítulos 5 y 6, hay información sobre la cobertura para medicamentos de la Parte D.
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.** En el Capítulo 9, se informa sobre cómo pedir una explicación por escrito del motivo por el que no está cubierto un servicio médico o un medicamento de la Parte D o si su cobertura está restringida. En el Capítulo 9 también hay información de cómo pedirnos cambiar una decisión, también llamado una apelación.

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

Tiene derecho a obtener información completa de sus médicos y otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicar su condición médica y sus opciones de tratamiento *de manera que pueda entenderlas*.

También tiene derecho a participar de lleno en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos sobre qué tratamiento es mejor para usted, sus derechos incluyen lo siguiente:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento recomendadas para su condición, sin importar lo que cuestan o si están cubiertas por nuestro plan. También incluye que le hablen sobre los programas que ofrece nuestro plan para ayudar a los miembros a manejar sus medicamentos y utilizarlos de forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Usted tiene derecho a que le hablen sobre cualquier riesgo que implique su atención. Se le debe informar anticipadamente si algún tratamiento o atención médica propuesta es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho de decir "no".** Usted tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho de retirarse de un hospital u otro centro médico, aún si su médico le recomienda que no lo haga. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Si rechaza el tratamiento o deja de tomar sus medicamentos, usted acepta toda la responsabilidad de lo que le suceda a su cuerpo como consecuencia de su decisión.

### Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que se haría si no puede tomar decisiones médicas por sí mismo

A veces las personas pierden la habilidad de tomar decisiones de atención médica debido a accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a decir lo que desea que suceda si se encuentra en esta situación. Esto significa que, *si quiere,* puede hacer lo siguiente:

- Completar un formulario por escrito para darle **a alguien la autoridad legal de tomar decisiones médicas por usted** si alguna vez queda imposibilitado para tomar decisiones.
- **Entregar instrucciones por escrito a sus médicos** sobre cómo quiere que manejen su atención médica si quedara imposibilitado para tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede usar para entregar indicaciones por anticipado ante estas situaciones se llaman **directivas anticipadas**. Los documentos como el **testamento en vida** y el **mandato para atención médica** son ejemplos de las directivas anticipadas.

**Cómo crear directivas anticipadas para dar instrucciones:**

- **Obtenga un formulario.** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado, un trabajador social o algunas tiendas de suministros para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucción anticipada de organizaciones que dan información acerca de Medicare. También puede llamar a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar los formularios.
- **Complete el formulario y fírmelo.** Sin importar de dónde obtenga este formulario, se trata de un documento legal. Contemple obtener la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Entregue copias del formulario a las personas apropiadas.** Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario que puedan tomar decisiones en su nombre si usted no puede. Puede ser que también quiera entregar copias a amigos cercanos o familiares. Guarde una copia en casa.

Si sabe con anticipación que lo hospitalizarán y firmó un formulario de directivas anticipadas, **llévese una copia al hospital**.

- El hospital le preguntará si firmó un formulario de directivas anticipadas y si lo tiene con usted.
- Si no firmó un formulario de directivas anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntará si desea firmarlo.

**Completar un formulario de directivas anticipadas es su elección** (incluso si quiere firmarlo si está en el hospital). De acuerdo con la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarlo si usted firmó o no una instrucción anticipada.

**Si no se siguen sus instrucciones**

Si firmó una directiva anticipada y considera que un médico u hospital no siguió las instrucciones de esta, puede presentar una queja ante la Agencia para la Administración de la Atención Médica (AHCA) de Florida llamando al 1-888-419-3456 (los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-955-8771) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. 5:00 p.m. (hora del este).

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

Si tiene algún problema, preocupación o queja y necesita solicitar cobertura, o presentar una apelación, el Capítulo 9 de este documento explica lo que puede hacer. Haga lo que haga – solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja – **estamos obligados a tratarlo de manera justa.**

## Sección 1.7 Si siente que lo están tratando injustamente o que no se respetan sus derechos

Si considera que se lo ha tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad o país de origen, 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 llame a su Oficina de Derechos Civiles local.

Si cree que lo trataron injustamente o que no se respetaron sus derechos *y no* tiene que ver con la discriminación, puede obtener ayuda en los siguientes lugares para tratar el problema que está teniendo:

- **Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame al SHIP local** al 800-963-5337. (Los usuarios de TTY deben llamar al 800-955-8770).
- **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 lugares:

- **Llame a Servicios para miembros de nuestro plan al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame al SHIP local** al 800-963-5337. (Los usuarios de TTY deben llamar al 800-955-8770).
- **Comuníquese con Medicare.**
    - Visite Medicare.gov para leer la publicación *Medicare Rights & Protections (Derechos y Protecciones de Medicare)* (disponible en: Medicare.gov/publications/11534-medicare-rights-and-protections.pdf)
    - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

## SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

A continuación, se indica lo que debe hacer como miembro de nuestro plan. Si tiene preguntas, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtener estos servicios cubiertos**. Use esta *Evidencia de cobertura* para saber qué está cubierto y las normas que debe seguir para obtener servicios cubiertos.
    - Los Capítulos 3 y 4 tienen información sobre los servicios médicos.
    - Los Capítulos 5 y 6 tienen información sobre la cobertura para medicamentos de la Parte D.
- **Si tiene otra cobertura médica o cobertura para medicamentos con receta además de nuestro plan, debe informarnos al respecto.** En el Capítulo 1, obtiene información sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Infórmele a su médico y a otros proveedores de atención médica que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de membresía de nuestro plan cada vez que obtenga atención médica o medicamentos de la Parte D.
- **Ayude a sus médicos y a otros proveedores a que lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y completando su atención.**
    - Para obtener la mejor atención, hable con sus médicos y otros proveedores de atención médica sobre sus problemas de salud. Siga las

instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.

- Asegúrese de que sus médicos estén al tanto de todos los medicamentos que está tomando, inclusive medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos.
- Si tiene preguntas, asegúrese de hacerlas y obtenga respuestas que usted entienda.

- **Sea considerado.** Esperamos que nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que actuara de manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, es responsable de hacer estos pagos:
  - Debe continuar pagando la prima de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.
  - Para la mayoría de nuestros servicios médicos y medicamentos cubiertos por nuestro plan, usted debe pagar su parte del costo cuando obtiene el servicio o medicamento.
  - Si es necesario que usted pague la cantidad adicional por la Parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando la cantidad adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio del plan, necesitamos saberlo** para poder mantener actualizado su registro de membresía y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si usted se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- **Si se muda, informe al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios).**

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

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

Este capítulo explica 2 tipos de procesos para lidiar con los problemas y preocupaciones:

- Para algunos tipos de problemas, necesita usar el **proceso de decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas** (también llamadas “quejas formales”).

Ambos procesos están aprobados por Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y fechas límite que debemos respetar usted y nosotros.

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

### Sección 1.1 Términos legales

Hay términos legales técnicos para algunas de las normas, procedimientos y tipos de fechas límite que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas. Para facilitar las cosas, este capítulo usa palabras más conocidas en lugar de algunos términos legales.

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

## SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Aun si tiene una queja del trato que le demos, estamos obligados a respetar su derecho a quejarse. Siempre debe llamar a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar ayuda. En

algunas situaciones, también puede ser que desee ayuda o una guía de alguien que no tenga relación con nosotros. Hay dos organizaciones que pueden ser útiles:

**Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP)**

Cada estado tiene un programa de gobierno con consejeros capacitados. El programa no tiene relación con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan médico. Los asesores de este programa lo pueden ayudar a comprender qué proceso debería utilizar para manejar el problema que tiene. También pueden responder preguntas, proporcionarle más información y ofrecerle una guía sobre qué hacer.

Los servicios de los asesores de SHIP son gratuitos. Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE), 800-963-5337 (los usuarios de TTY deben llamar al 800-955-8770).

**Medicare**

También puede ponerse en contacto con Medicare para solicitar ayuda:

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

## SECCIÓN 3 Los procesos que puede usar para su problema

**¿Está relacionado su problema o preocupación con sus beneficios o cobertura?**

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

**Sí.**

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

**No.**

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

# Decisiones de cobertura y apelaciones

## SECCIÓN 4 Guía sobre decisiones de cobertura y apelaciones

Las decisiones de cobertura y las apelaciones se refieren a problemas que se relacionan con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B, incluido el pago). Para simplificar, solemos referirnos a los artículos y los servicios médicos y a los medicamentos de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted usa el proceso de decisión de cobertura y apelación para cuestiones como si algo está cubierto o no, y la forma en que se cubre.

### Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Si desea saber si cubriremos una atención médica antes de que la reciba, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o la cantidad que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red de nuestro plan lo refiere a un especialista médico fuera de la red, este referido se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que usted o su médico de la red pueda demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico o que, en la *Evidencia de cobertura*, se deje claro que el servicio referido no está cubierto bajo ninguna condición. Usted o su médico también se puede comunicar con nosotros y solicitarnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico en particular o se rehúsa a proporcionarle atención médica que usted considera que necesita.

En determinadas circunstancias, se desestimará una solicitud de decisión de cobertura, lo que significa que no la revisaremos. Algunos ejemplos de casos en los que 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 pide que se elimine la solicitud. Si desestimamos una solicitud de decisión de cobertura, le enviaremos una notificación que explicará los motivos y cómo pedir una revisión de la desestimación.

Nosotros tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidamos cuál es la cobertura que usted tiene y cuánto pagaremos. En algunos casos, podríamos decidir que 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 reciba un beneficio, y usted no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que tomamos. En ciertas circunstancias, puede pedir una apelación expedita o **apelación rápida** de una decisión de cobertura. Su apelación la manejan diferentes revisores a los que tomaron la decisión original.

Cuando apela una decisión por primera vez, se llama apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para revisar si seguimos las normas apropiadamente. Cuando completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas se desestimará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que quiere decir que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que 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 pide que se elimine la solicitud. Si descartamos una solicitud de apelación de Nivel 1, enviaremos un aviso explicando por qué se descartó la solicitud y cómo pedir la revisión del rechazo.

Si rechazamos total o parcialmente su apelación de Nivel 1 de atención médica, esta pasará automáticamente al Nivel 2, y la llevará adelante una organización de revisión independiente ajena a nosotros.

- Usted no tiene que hacer nada para comenzar una apelación del Nivel 2. Las normas de Medicare exigen que enviemos automáticamente su apelación de atención médica al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación del Nivel 1.
- Consulte la **Sección 5.4** para obtener más información sobre el Nivel 2 de apelaciones para atención médica.
- Las apelaciones de la Parte D se discuten más a fondo en la Sección 6.

Si usted no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda continuar a través de los niveles adicionales de apelación (en este capítulo, se explican los procesos de apelación de los Niveles 3, 4 y 5).

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

Estos son los recursos si decide solicitar cualquier clase de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**

- **Obtenga ayuda gratis** del Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico.
- **Su médico puede hacer una solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación después del Nivel 2, tiene que nombrarlo como su representante. Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario *Appointment of Representative (Nombramiento de un representante)*. (También está disponible en CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com).
    - Para atención médica o medicamentos de la Parte B, su médico puede pedir una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 por usted. Si se rechaza su apelación en el Nivel 1, automáticamente se trasladará al Nivel 2.
    - Para los medicamentos de la Parte D, su médico u otro proveedor que receta pueden pedir una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o el proveedor que receta pueden pedir la apelación de Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que lo represente.** Puede nombrar a otra persona para que actúe como su representante para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
    - Si quiere que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario *Appointment of Representative (Nombramiento de un representante*). (También está disponible en CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com). Este formulario le da a esa persona permiso para actuar de su parte. Deben firmarlo usted y la persona que usted quiera que actúe de su parte. Deberá darnos una copia del formulario firmado.
    - Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario antes de nuestra fecha límite para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será descartada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicarán sus derechos a pedir que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **Usted también tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado de su colegio de abogados local u otro servicio de referido. Existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

### Sección 4.2 Normas y plazos para distintas situaciones

Hay 4 situaciones diferentes que incluyen decisiones sobre cobertura y apelaciones. Cada situación tiene diferentes normas y fechas límite. 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 estancia en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura terminará muy pronto (*se aplica únicamente a estos servicios:* atención médica a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada (SNF) y servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF))

Si no sabe con seguridad qué información corresponde a su situación, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede obtener ayuda o información de las organizaciones gubernamentales como su SHIP.

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

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

Sus beneficios para la atención médica se describen en la tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. En algunos casos, se aplican normas diferentes para una solicitud de medicamentos de la Parte B de Medicare. En esos casos, explicaremos cómo difieren las normas para los medicamentos de la Parte B de Medicare de las normas para los productos y servicios médicos.

En esta sección, se explica qué puede hacer si está en cualquiera de las siguientes 5 situaciones:

1. No está recibiendo cierta atención médica que desea y considera que nuestro plan la cubre. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**

2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desean proporcionarle y usted considera que nuestro plan cubre esa atención. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**

3. Recibió atención médica que cree que debería estar cubierta por nuestro plan, pero dijimos que no pagaremos esa atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

4. Recibió atención médica, y pagó por ella, y cree que nuestro plan debería cubrirla, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**

5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo se reducirá o interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

**Nota: Si la cobertura que se suspenderá es por atención en el hospital, atención médica a domicilio, en un centro de enfermería especializada (SNF) o en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF)**, consulte las Secciones 7 y 8. En estos tipos de atención se aplican normas especiales.

### Sección 5.2 Cómo puede solicitar una decisión de cobertura

**Términos legales:**

Una decisión de cobertura que es sobre su atención médica se llama una **determinación de organización.**

Una decisión de cobertura rápida se llama una **determinación expedita.**

**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, 14 días calendario para todos los demás artículos y servicios médicos, o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma en un plazo de 72 horas para servicios médicos o 24 horas para medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:**

- *Solo* puede *solicitar* la cobertura de artículos o servicios médicos (no puede hacer solicitudes de pago de artículos ni servicios que ya recibió).

- Puede obtener una decisión de cobertura rápida *únicamente* si usar las fechas límite estándar puede ocasionar un daño grave a su salud o afectar su capacidad para recuperar la función.

**Si su médico nos indica que por su salud se necesita una decisión de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos tomar una decisión de cobertura rápida.**

**Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico, decidiremos si se necesita por su salud que le demos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:

- Explica que usaremos las fechas límite estándar.
- Explica que si su médico solicita una decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
- Explica que puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que pidió.

**Paso 2: Solicite a nuestro plan que tome la decisión de cobertura o la decisión de cobertura rápida.**

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para hacer su petición de que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacerlo. En el Capítulo 2 hay 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 las fechas límite estándar.***

**Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario después de haber recibido su solicitud de un artículo o servicio médico que está sujeto a nuestras normas de autorización previa. Si el artículo o servicio médico que solicitó no está sujeto a nuestras normas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de haber recibido 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 que recibamos su solicitud.**

- **Sin embargo,** si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo notificaremos por escrito. Si

su solicitud es para un medicamento de la Parte B, no podemos emplear más tiempo para tomar una decisión.

- Si usted considera que *no deberíamos* tardar más días, puede presentar una *queja rápida*. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de apelaciones y decisiones de cobertura. Vea la Sección 10 para obtener información sobre las quejas).

***Para las decisiones de cobertura rápida, usamos un plazo expedito.***

**Una decisión de cobertura rápida significa que le responderemos en un plazo de 72 horas si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, le responderemos en un plazo de 24 horas.**

- **Sin embargo,** si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo notificaremos por escrito. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, no podemos emplear más tiempo para tomar una decisión.
- Si usted considera que *no deberíamos* tardar más días, puede presentar una *queja rápida*. (Vea la Sección 10 para obtener información sobre las quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una explicación por escrito.

**Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura de atención médica, puede apelar.**

- Si respondemos que no, usted tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión mediante una apelación. Esto quiere decir que debe pedir de nuevo la cobertura de atención médica que quiere. Si decide presentar una apelación, significa que irá al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

## Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

**Términos legales:**

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

Una apelación rápida también se llama una **reconsideración expedita.**

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

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

- Si apela una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención, usted o su médico deberá decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos indica que su salud requiere una apelación rápida, se la otorgaremos.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida en la Sección 5.2.

**Paso 2: Pida a nuestro plan una apelación o una apelación rápida.**

- **Si solicitará una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito.** También puede solicitar una apelación por teléfono. En el Capítulo 2 hay información de contacto.
- **Si solicitará una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 hay información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que enviamos para indicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple con la fecha límite y tiene un buen motivo, cuando haga su apelación, explique la razón de la tardanza para hacerla. Podemos darle más tiempo para hacer su apelación. Algunos ejemplos de un buen motivo pueden incluir una enfermedad grave que le evitó comunicarse con nosotros o si le damos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para pedir una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted y su médico pueden añadir más información para respaldar su apelación.**

**Paso 3: Consideramos su apelación y le damos nuestra respuesta.**

- Cuando nuestro plan está revisando su apelación, analizamos detenidamente toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando denegamos su solicitud.

- Reuniremos más información si fuera necesario y podemos comunicarnos con usted o con su médico.

***Fechas límite para una apelación rápida***

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo notificaremos por escrito. No podemos emplear más tiempo si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
  - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o cuando termine el período extendido si nos tomamos más días), debemos enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. En la Sección 5.4 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos autorizar o dar la cobertura que acordamos en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o la totalidad de lo que usted pidió,** le enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

***Fechas límite para una apelación estándar***

- Para las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B que todavía no recibió, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le daremos nuestra decisión con mayor rapidez si su estado médico nos lo exige.
  - Si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si nos tomamos más días, se lo notificaremos por escrito. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, no podemos emplear más tiempo para tomar una decisión.
  - Si usted considera que no deberíamos tardar más días, puede presentar una queja rápida. Cuando usted presente una queja rápida, le daremos una

respuesta en un plazo de 24 horas. (Vea la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

- Si no le damos una respuesta a más tardar en la fecha límite (o cuando termine el período extendido), le enviaremos su solicitud para la apelación de Nivel 2, en la que una organización independiente externa revisará la apelación. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación. En la Sección 5.4 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.

- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos autorizar o dar la cobertura en un plazo de 30 días calendario si su solicitud es por un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
- **Si nuestro plan deniega una parte o la totalidad de la apelación,** enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

## Sección 5.4 El proceso de apelación de Nivel 2

**Término legal:**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente.** A veces se la llama **IRE** (del inglés Independent Review Entity).

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debemos cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

**Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

- Enviaremos la información referente a su apelación a esta organización. Esta información se conoce como su **expediente del caso**. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente del caso**.
- Tiene derecho a darle información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información en relación con su apelación.

***Si en el Nivel 1 tuvo una apelación rápida, también tendrá una apelación rápida en el Nivel 2.***

- Para la apelación rápida, la organización de revisión independiente deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** a partir del momento en que esta la reciba.
- Si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario más**. Si toman días adicionales, le notificarán por escrito. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente no puede emplear más tiempo para tomar una decisión.

***Si en el Nivel 1 tuvo una apelación estándar, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2.***

- Para la apelación estándar, si su solicitud es para 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 del momento en que esta la reciba.
- Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** a partir del momento en que esta la reciba.
- Si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario más**. Si toman días adicionales, le notificarán por escrito. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente no puede emplear más tiempo para tomar una decisión.

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

La organización de revisión independiente lo informará de su decisión por escrito y explicará las razones de la decisión.

- **Si la organización de revisión independiente aprueba una parte o la totalidad de la solicitud para un artículo o servicio médico,** debemos autorizar la cobertura de atención médica en un plazo de **72 horas** o prestarle 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 expeditas**, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente aprueba una parte o la totalidad de la solicitud para un medicamento de la Parte B,** debemos autorizar o dar el medicamento de la Parte B en un plazo de **72 horas** a partir de que recibamos la decisión

de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes expeditas**, tenemos **24 horas** a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.

- **Si esta organización dice que no a una parte o a la totalidad de su apelación,** quiere decir que están de acuerdo con nosotros con que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe aprobarse. (Esto se llama **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para lo siguiente:
    - Explicarle la decisión.
    - Informarle sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica cumple cierto mínimo. El aviso por escrito que usted recibe de la organización de revisión independiente le indicará la cantidad en dólares necesaria para continuar con el proceso de apelaciones.
    - Decirle cómo presentar una apelación de Nivel 3.

**Paso 3: Si su caso cumple los requisitos, usted elige si quiere continuar con su apelación.**

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación). Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo estará en el aviso por escrito que recibirá después de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un Juez de Derecho Administrativo o un abogado adjudicador. La Sección 9 explica los procesos de apelación de los Niveles 3, 4 y 5.

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

En el Capítulo 7, se describen las situaciones en las que es posible que tenga que solicitar el reembolso o pagar una factura que recibió de un proveedor. Además se le indica cómo enviar los documentos para pedirnos que cubramos tales pagos.

**Solicitar un reembolso es solicitar una decisión de cobertura de nuestra parte**

Si nos envía los documentos pidiendo el reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, revisaremos si la atención médica que pagó está cubierta. También verificaremos si siguió las normas para usar su cobertura de atención médica.

- **Si decimos que sí a su solicitud**: Si su atención médica está cubierta y usted siguió las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo, generalmente en un plazo de

30 días calendario, pero a más tardar 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si no pagó la atención médica, enviaremos el pago directamente al proveedor.

- **Si decimos que no a su solicitud:** Si la atención médica *no está* cubierta o no siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta que indique que no pagaremos por la atención médica y las razones por las cuales.

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

**Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones de la Sección 5.3**. Para las apelaciones relacionadas con reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de recibir su apelación. Si nos solicita que le reembolsemos la atención médica que usted ya recibió y pagó, no puede solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviar el pago a usted o al proveedor en un plazo de 30 días calendario. Si la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó 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 obtener un medicamento de la Parte D o si quiere que le devolvamos el pago de un medicamento de la Parte D

Sus beneficios incluyen la cobertura de muchos medicamentos con receta. Para que esté cubierto, su medicamento debe utilizarse para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener más información sobre los medicamentos, las normas, las restricciones y los costos de la Parte D, consulte los Capítulos 5 y 6. **Esta sección trata únicamente sobre los medicamentos de la Parte D.** Para simplificar, generalmente decimos *medicamento* en el resto de esta sección, en lugar de repetir *medicamento con receta cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D* todo el tiempo. Nosotros también usamos el término lista de medicamentos en lugar de *lista de medicamentos cubiertos* o formulario.

- Si usted no sabe si un medicamento está cubierto o si usted cumple las normas, puede preguntarnos. Para algunos medicamentos es necesario que reciba nuestra aprobación antes de que lo cubramos.
- Si su farmacia le indica que su receta no puede surtirse como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito que le explicará cómo comunicarse con nosotros para pedir una decisión de cobertura.

### Apelaciones y decisiones de cobertura de la Parte D

**Término legal:**

Una decisión de cobertura inicial sobre sus medicamentos de la Parte D se llama una **determinación de cobertura.**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o la cantidad que pagaremos por sus medicamentos. En esta sección, se explica qué puede hacer si está en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Pedir que cubran un medicamento de la Parte D que no está en la lista de medicamentos de nuestro plan. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar la anulación de una restricción en la cobertura de nuestro plan para un medicamento (como límites en la cantidad del medicamento que puede obtener, los criterios para la autorización previa o el requisito de probar otro medicamento primero). **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar el pago de una cantidad de costo compartido más bajo por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicite una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar por un medicamento con receta que ya compró. **Pídanos que le devolvamos el pago. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que tomamos, puede apelar nuestra decisión.

En esta sección se le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo pedir una apelación.

## Sección 6.2 Cómo solicitar una excepción

**Términos legales:**

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

Solicitar la cancelación de la restricción en la cobertura de un medicamento es una **excepción al formulario.**

Solicitar el pago de un precio más bajo por un medicamento no preferido cubierto es una **excepción de nivel.**

Si un medicamento no está cubierto en la forma en que le gustaría que esté cubierto, puede solicitarnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que nosotros consideremos su solicitud de excepción, su médico u otro proveedor que receta deberán explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son 3 ejemplos de excepciones que usted o su médico y otra persona que emite recetas pueden pedirnos que hagamos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra lista de medicamentos.** Si aceptamos cubrir un medicamento que no está en la lista de medicamentos, tendrá que pagar la cantidad de costos compartidos que se aplica a los medicamentos del Nivel 5, Medicamentos de especialidad. No puede pedir una excepción de la cantidad de costos compartidos que necesitamos que pague por el medicamento cuando aceptamos cubrir un medicamento que no está en la lista de medicamentos.

2. **Eliminar una restricción de un medicamento cubierto**. En el Capítulo 5, se describen las normas o restricciones adicionales que se aplican en ciertos medicamentos en nuestra lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y anulamos una restricción para usted, puede solicitar una excepción a la cantidad de costos compartidos que le requerimos que pague por el medicamento.

3. **Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel más bajo de costos compartidos.** Todos los medicamentos de nuestra lista de medicamentos están en uno de los 5 niveles de costos compartidos. En general, mientras más bajo sea el número del nivel de costos compartidos, más bajo será el pago que haga usted como su parte del costo del medicamento.
   - Si nuestra lista de medicamentos contiene medicamentos alternativos para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costos compartidos menor que su medicamento, puede solicitar que cubramos su medicamento a la cantidad de costos compartidos que se aplica a los medicamentos alternativos.

- Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos el medicamento con una cantidad de costos compartidos más bajos. Esto sería el nivel más bajo que contenga alternativas de productos biológicos para tratar su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento con nombre de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento a la cantidad de costos compartidos que se aplica al nivel más bajo que contenga alternativas de nombres de marca para tratar su condición.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento a la cantidad de costos compartidos que se aplica al nivel más bajo que contenga alternativas ya sea de marca o genéricas para tratar su afección.
- No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costos compartidos de ningún medicamento del Nivel 5, Medicamentos de especialidad.
- Si aprobamos su solicitud de una excepción de nivel y hay más de un nivel de costos compartidos más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente paga la cantidad más baja.

## Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber sobre pedir excepciones

### Su médico debe decirnos las razones médicas

Su médico u otra persona encargada de emitir recetas deben darnos una declaración que explique las razones médicas por las que pide una excepción. Para una decisión más rápida, incluya esta información médica de su médico u otra persona encargada de emitir recetas cuando solicite la excepción.

Nuestra lista de medicamentos suele incluir más de un medicamento para tratar una afección en particular. Estas posibilidades diferentes se llaman medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo fuera tan eficaz como el medicamento que está pidiendo y no ocasiona más efectos secundarios u otros problemas médicos, generalmente no aprobaríamos su solicitud para una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, generalmente *no* aprobaremos su solicitud de excepción, a menos que ninguno de los medicamentos alternativos de los niveles de costos compartidos más bajos funcione tan bien para usted o todos puedan causar una reacción adversa u otro daño.

### Podemos responder sí o no a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación usualmente es válida hasta el final del año de nuestro plan. Esto es cierto siempre y cuando su médico siga recetando el medicamento para usted y ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su estado médico.

- Si decimos que no a su solicitud, puede solicitar otra revisión presentando una apelación.

## Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluyendo una excepción

**Término legal:**

Una decisión de cobertura rápida se llama una **determinación de cobertura expedita.**

### 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 recibimos la constancia. Las **decisiones de cobertura rápidas** se toman en un plazo de **24 horas** después de que recibimos la constancia.

***Si su enfermedad lo requiere, solicítenos que le demos una decisión de cobertura rápida.*** **Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir 2 requisitos:**

- Debe estar pidiendo un medicamento que aún no recibió. (No puede pedir una decisión de cobertura rápida para pagar un medicamento que ya compró).
- Usar las fechas límite estándar puede ocasionar un daño grave a su salud o afectar su capacidad para funcionar.
- **Si su médico u otro proveedor que receta nos indica que por su salud se necesita una decisión de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos tomar una decisión de cobertura rápida.**
- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico o el proveedor que receta, decidiremos si se necesita por su salud que le demos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
    - Explica que usaremos las fechas límite estándar.
    - Explica que si su médico u otro proveedor que receta solicita una decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
    - También le indicará cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que pidió. Responderemos a su queja en un plazo de 24 horas después de recibirla.

**Paso 2: Pida una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.**

Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para la atención médica que desea. También puede acceder al proceso de decisión de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud presentada en el Formulario de Solicitud de Determinación de Cobertura Modelo de CMS o en el formulario de nuestro plan, los cuales están disponibles en nuestro sitio web https://www.chooseultimate.com/Home/PrescriptionDrugs. El Capítulo 2 contiene información de contacto. Puede enviar solicitudes de determinación de cobertura electrónicamente a través del portal seguro para miembros, mediante https://www.optumrx.com/en/. Solo necesita registrarse en su Portal de Miembros de Optum, ya sea en línea o a través de la aplicación móvil disponible en la tienda de aplicaciones. Después de registrarse, navegue a la sección de Beneficios de Farmacia, donde encontrará una opción para enviar una solicitud de Autorización Previa en línea. Para enviar una solicitud, ingrese el nombre del medicamento y la información del proveedor. El sistema entonces dirigirá la solicitud para su procesamiento. También puede rastrear el estado de su solicitud de Autorización Previa directamente a través del portal en tiempo real. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que muestre qué reclamo denegado se está apelando.

Usted, su médico (u otro proveedor que receta) o su representante pueden hacerlo. También puede pedirle a un abogado que actúe en su nombre. La Sección 4 explica cómo puede darle el permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si está pidiendo una excepción, entregue la declaración de respaldo,** que son las razones médicas para la excepción. Su médico u otro proveedor que receta pueden enviarnos la declaración por fax o correo. O, su médico u otra persona encargada de emitir recetas pueden indicarnos por teléfono y luego enviar por fax o correo una declaración escrita, de ser necesario.

**Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos nuestra respuesta.**

***Fechas límite para una decisión de cobertura rápida***

- Debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 24 horas** después de recibir su solicitud.
    - Para las excepciones, le daremos nuestra 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 así lo exige.
    - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión

independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.

- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos dar la cobertura que acordamos en un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalde su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que pidió,** le enviaremos una explicación por escrito. También le diremos cómo puede apelar.

***Fechas límite para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no recibió***

- Debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud.
    - Para las excepciones, le daremos nuestra 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 así lo exige.
    - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos **dar la cobertura** que acordamos **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su solicitud o la declaración del médico que respalde su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que pidió**, le enviaremos una explicación por escrito. También le diremos cómo puede apelar.

***Fechas límite para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya ha comprado***

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
    - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** también debemos hacerle el pago en un plazo de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud.

- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que pidió**, le enviaremos una explicación por escrito. También le diremos cómo puede apelar.

**Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.**

- Si respondemos que no, usted tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión mediante una apelación. Esto quiere decir pedir de nuevo que obtenga la cobertura para medicamentos que quiere. Si decide presentar una apelación, significa que irá 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 para medicamentos de la Parte D se llama una **redeterminación** del plan.

Una apelación rápida se llama una **redeterminación expedita.**

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

**Una apelación estándar generalmente se hace en un plazo de 7 días calendario. Una apelación rápida generalmente se hace en un plazo de 72 horas. Si su salud lo exige, pida una apelación rápida.**

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que todavía no recibió, usted y su médico u otro proveedor que receta deberá decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida en la Sección 6.4 de este capítulo.

**Paso 2: Usted, su representante, médico u otro proveedor que receta deben comunicarse con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1. Si es necesario por su salud obtener una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.**

- **Para las apelaciones estándar, presente una solicitud por escrito.** En el Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Para las apelaciones rápidas, presente su apelación por escrito o llámenos al (800-311-7517).** En el Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito,** incluso las solicitudes que se presenten en el *formulario CMS Model Redetermination Request (Solicitud de redeterminación de modelo de CMS)*, que está disponible en nuestro sitio web https://www.chooseultimate.com/Home/PrescriptionDrugs. Incluya su nombre,

información de contacto e información sobre su reclamo para ayudarnos a procesar su solicitud.

- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que enviamos para indicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple con la fecha límite y tiene un buen motivo, cuando haga su apelación, explique la razón de la tardanza para hacerla. Podemos darle más tiempo para hacer su apelación. Algunos ejemplos de un buen motivo pueden incluir una enfermedad grave que le evitó comunicarse con nosotros o si le damos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para pedir una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información en su apelación y agregar más información.** Usted y su médico pueden añadir más información para respaldar su apelación.

**Paso 3: Consideramos su apelación y le damos una respuesta.**

- Cuando revisamos su apelación, volvemos a analizar detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando denegamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otro profesional que receta para obtener más información.

***Fechas límite para una apelación rápida***

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
    - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos dar la cobertura que acordamos en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o la totalidad de lo que pidió,** le enviaremos una declaración por escrito que explica el motivo de la denegación y cómo puede apelar nuestra decisión.

***Fechas límite para una apelación estándar para un medicamento que aún no recibió***

- Para las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su solicitud. Le daremos nuestra decisión más pronto si no recibió el medicamento todavía y su condición médica requiere que lo hagamos.
    - Si no le damos una decisión en un plazo de 7 días calendario, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos dar la cobertura tan pronto como sea necesario por su salud, pero no más de **7 días calendario** después de que recibamos su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o la totalidad de lo que pidió**, le enviaremos una declaración por escrito que explica el motivo de la denegación y cómo puede apelar nuestra decisión.

***Fechas límite para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró***

- Debemos darle una respuesta **en un plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
    - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. Le informaremos por escrito si su solicitud ha sido enviada a la organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí para una parte o la totalidad de lo que pidió,** también debemos hacerle el pago en un plazo de **30** días **calendario** después de que recibamos su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que pidió,** le enviaremos una declaración por escrito que explique por qué dijimos que no. También le informaremos cómo puede presentar una apelación.

**Paso 4: Si decimos que no a su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso de apelación y presentar *otra* apelación.**

- Si decide presentar otra apelación, eso significa que su apelación continuará 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 la llama **IRE** (del inglés Independent Review Entity).

**La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debemos cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

**Paso 1: Usted (o su representante, su médico u otro proveedor que receta) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y solicitar una revisión de su caso.**

- Si decimos que no a su apelación de Nivel 1, la notificación por escrito que le enviemos incluirá **instrucciones sobre cómo presentar una apelación de Nivel 2** a la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indican quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué fechas límite debe seguir y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito.
- Si no completamos nuestra revisión en el tiempo correspondiente, o si tomamos una decisión no favorable con respecto a la determinación **en riesgo** según nuestro Programa de Manejo 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.
- Enviaremos la información referente a su apelación a la organización de revisión independiente. Esta información se conoce como su **expediente del caso**. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente del caso**.
- Tiene derecho a darle información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.

**Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

Los revisores de la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información en relación con su apelación.

***Fechas límite para la apelación rápida***

- Si su salud lo requiere, solicite a la organización de revisión independiente que le dé una apelación rápida.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, la organización debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de que reciba su solicitud de apelación.

***Fechas límite para la apelación estándar***

- Para las apelaciones estándar, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de que reciba su apelación si es por un medicamento que todavía no recibió. Si nos está solicitando que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 14 días calendario** después de que reciba su solicitud.

**Paso 3: La organización de revisión independiente le da una respuesta.**

***Para las apelaciones rápidas:***

- **Si la organización de revisión independiente accede a una parte o la totalidad de lo que pidió,** debemos darle la cobertura para medicamentos que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 24 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

***Para las apelaciones estándar:***

- **Si la organización de revisión independiente dice si a una parte o la totalidad de su solicitud de cobertura,** debemos **darle la cobertura para medicamentos** que aprobó la organización de revisión independiente **en un plazo de 72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente dice si una parte o la totalidad de su solicitud de reembolso del pago** de un medicamento que ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago en un plazo de 30 días calendario** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

### ¿Qué sucede si la organización de revisión independiente le dice no a su apelación?

Si esta organización dice que no a una **parte o a la totalidad de** su apelación, quiere decir que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También se conoce como **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para lo siguiente:

- Explicarle la decisión.
- Informarle sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que pide cumple cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura para medicamentos que está pidiendo es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión en el Nivel 2 es definitiva.
- Indicarle el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelación.

**Paso 4: Si su caso cumple los requisitos, usted elige si quiere continuar con su apelación.**

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación).
- Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez de derecho administrativo o un adjudicador abogado. La Sección 9 de este capítulo proporciona más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

## SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si considera que el médico le está dando de alta demasiado pronto

Cuando se le admite a un hospital, tiene derecho a recibir todos sus servicios de hospital cubiertos necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararse para el día en que salga del hospital. Ellos ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día en que se va del hospital se llama su **fecha de alta.**
- Cuando se decida la fecha del alta, el médico o el personal del hospital se lo comunicará.
- Si cree que se le está pidiendo que abandone el hospital muy pronto, puede solicitar una hospitalización más larga y evaluaremos su solicitud.

## Sección 7.1 Durante su estancia en el hospital como paciente hospitalizado, recibirá un aviso por escrito de Medicare que le informa sus derechos

En un plazo de 2 días calendario después de ingresar en el hospital, se le dará un aviso por escrito llamado *An Important Message from Medicare about Your Rights (Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos)*. Todos los beneficiarios de Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien del hospital (por ejemplo, un asistente social o un enfermero), pídalo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

1. **Lea este aviso detenidamente y siéntase con la libertad de hacer cualquier pregunta si no lo entiende.** Le informa lo siguiente:
   - Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante su hospitalización y posteriormente, según lo ordene su médico. Esto incluye el derecho de saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde los puede obtener.
   - Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
   - Dónde reportar cualquier preocupación que tenga sobre la calidad de la atención en el hospital.
   - Su derecho a **pedir una revisión inmediata** de la decisión de darle el alta si piensa que le están dando el alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar un atraso en su fecha del alta de manera que cubramos la atención en el hospital por más tiempo.

2. **Se le pedirá que firme el aviso por escrito para mostrar que lo recibió y que entiende sus derechos.**
   - Se le pedirá que usted o alguien que actúe en su nombre que firme el aviso.
   - Firmar el aviso indica *solamente* que recibió la información sobre sus derechos. El aviso no indica su fecha de alta. Firmar el aviso **no significa** que está de acuerdo con una fecha de alta.

3. **Guarde su copia** del aviso para que tenga disponible la información sobre cómo presentar una apelación (o reportar una preocupación sobre la calidad de la atención) si la necesita.
   - Si usted firma el aviso más de 2 días calendario antes de su fecha del alta, recibirá otra copia antes de que se le programe su alta.
   - Para ver una copia de este aviso con antelación, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede

acceder al 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 de alta del hospital

Para pedirnos que cubramos servicios de hospital para pacientes hospitalizados por un plazo más largo, use el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de que comience, entienda lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O llame al Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP) para recibir ayuda personalizada. SHINE 800-963-5337 (los usuarios de TTY deben llamar al 800-955-8770). La información de contacto del SHIP está disponible en la sección 3 del Capítulo 2.

**Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejoría de calidad revisa su apelación.** Verifica si su fecha de alta planificada es médicamente apropiada para usted. La **Organización para la mejoría de calidad** es un grupo de médicos u otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta del hospital para las personas con Medicare. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

**Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejoría de calidad en su estado y solicite una revisión de inmediato 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 informa cómo comunicarse con esta organización. O busque el nombre, dirección y teléfono de la Organización para la mejoría de calidad de su estado en el Capítulo 2.

***Actúe rápido:***

- Para hacer su apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para la mejoría de calidad *antes* de salir del hospital y **no más tarde de la medianoche del día en que le den el alta.**
    - **Si cumple esta fecha límite**, puede quedarse en el hospital *después* de su fecha del alta *sin pagar por ello* mientras espera la decisión de su apelación de la Organización para la mejoría de calidad.
    - **Si no cumple esta fecha límite, comuníquese con nosotros.** Si decide quedarse en el hospital después de la fecha planificada del alta, *es posible que tenga que pagar los costos* de la atención en el hospital que reciba después de la fecha programada para el alta.
- Una vez que pida una revisión inmediata del alta del hospital, la Organización para la mejoría de calidad se comunicará con usted. A más tardar al mediodía del día después de que se comunique con nosotros le proporcionaremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le da su fecha planificada del alta y explica en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé el alta en esa fecha.
- Puede obtener un ejemplo del **Aviso detallado del alta** llamando a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede obtener un aviso de ejemplo en línea en CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

**Paso 2: La Organización para la mejoría de calidad hace una revisión independiente de su caso.**

- Los profesionales de atención médica en la Organización para la mejoría de calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted o a su representante el motivo por el que considera que la cobertura de los servicios debe continuar. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- Los revisores también revisarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les dimos.
- Al mediodía del día después de que los revisores nos avisaron de su apelación, usted recibirá de nosotros un aviso por escrito con su fecha del alta planificada. Este aviso también explica en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé el alta en esa fecha.

**Paso 3: En un plazo de un día completo después de recibir toda la información necesaria, la Organización para la mejoría de calidad le dará su respuesta en cuanto a su apelación.**

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

- Si la organización de revisión independiente dice que *sí*, **debemos seguir dándole servicios de hospital para pacientes hospitalizados durante todo el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, puede haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

***¿Qué sucede si la respuesta es no?***

- Si la organización de revisión independiente dice que *no*, está diciendo que la fecha en que se ha programado darle el alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura por servicios de hospital para pacientes hospitalizados finalizará** al mediodía del día *posterior* a que la Organización para la mejoría de calidad le dé su respuesta a la apelación.
- Si la organización de revisión independiente dice que *no* a su apelación y usted decide quedarse en el hospital, **puede que tenga que pagar el costo completo** de la atención en el hospital que reciba después del mediodía del día después de que la Organización para la mejoría de calidad le dé su respuesta a su apelación.

**Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si quiere presentar otra apelación.**

- Si la Organización para la mejoría de calidad *denegó* su apelación *y* usted se queda en el hospital después de la fecha en que estaba programado darle el 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 su fecha de alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para la mejoría de calidad que revise nuevamente la decisión en su primera apelación. Si la Organización para la mejoría de calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de su estancia después de su fecha planificada para el alta.

**Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejoría de calidad de nuevo y pida otra revisión.**

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización para la mejoría de calidad haya *denegado* su apelación de Nivel 1. Usted puede pedir esta revisión solamente si permanece en el hospital después de la fecha en que terminó su cobertura por la atención.

**Paso 2: La Organización para la mejoría de calidad hace una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la mejoría de calidad analizarán otra vez toda la información en relación con su apelación.

**Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, los revisores decidirán sobre su apelación y le darán su decisión.**

***Si la respuesta de la organización de revisión independiente es sí:***

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención en el hospital que recibió desde el mediodía del día después de la fecha en que la Organización para la mejoría de calidad denegó su primera apelación. **Debemos seguir dando cobertura para la atención en el hospital para pacientes hospitalizados por el tiempo que sea médicamente necesario**.
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

***Si la respuesta de la organización de revisión independiente es no:***

- Significa que ellos están de acuerdo con la decisión que tomaron respecto a su apelación de Nivel 1. Esto se llama “confirmar la decisión”.
- El aviso que recibe le indica por escrito lo que puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión.

**Paso 4: Si la respuesta es no, usted debe decidir si quiere continuar con su apelación y pasar al Nivel 3.**

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación). Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.

- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez de derecho administrativo o un adjudicador abogado. La Sección 9 de este capítulo proporciona más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

## SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted cree que su cobertura terminará muy pronto

Cuando le cubren **servicios médicos a domicilio, atención de enfermería especializada o de rehabilitación (Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo los servicios de ese tipo mientras sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es momento de dejar de cubrir cualquiera de estos 3 tipos de atención para usted, debemos informárselo con anticipación. Cuando acabe su cobertura de esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo de la atención.*

Si cree que estamos terminando la cobertura de su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. En esta sección dice cómo presentar una apelación.

### Sección 8.1 Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura

**Término legal:**

**Notice of Medicare Non-Coverage (Aviso de no cobertura de Medicare).** Le informa cómo puede pedir una **apelación rápida.** Pedir una apelación rápida es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura acerca de cuándo dejaremos de cubrir su atención.

1. **Usted recibe un aviso por escrito** por lo menos 2 días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. Este aviso le dice:
   - La fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
   - Cómo pedir una apelación por vía rápida para solicitarnos que continuemos cubriendo su atención durante un período más extenso.
2. **A usted, o a alguien que actúe en su nombre, se le pedirá que firme el aviso por escrito para mostrar que lo recibió.** Firmar el aviso indica *solamente* que tiene la información de cuándo terminará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión de nuestro plan de detener la atención.

## Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para hacer que su plan cubra su atención durante más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención durante un tiempo más largo, tendrá que utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de que comience, entienda lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O llame al Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP) para recibir ayuda personalizada. SHINE 800-963-5337 (los usuarios de TTY deben llamar al 800-955-8770). La información de contacto del SHIP está disponible en el Capítulo 2, Sección 3.

**Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejoría de calidad revisa su apelación.** Decide si la fecha final de su atención es médicamente apropiada. La **Organización para la mejoría de calidad** es un grupo de médicos u otros expertos de atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas con Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento para dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

**Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejoría de calidad en su estado y solicite una *apelación rápida*. Debe actuar rápido.**

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

- El aviso por escrito que recibió (*Notice of Medicare Non-Coverage (Aviso de no cobertura de Medicare)*) le indica cómo comunicarse con esta organización. O busque el nombre, dirección y teléfono de la Organización para la mejoría de calidad de su estado en el Capítulo 2.

***Actúe rápido:***

- Debe comunicarse con la Organización para la mejoría de calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día anterior a la fecha de vigencia**, que consta en el *Notice of Medicare Non-Coverage (Aviso de no cobertura de Medicare)*.
- Si se pasa la fecha límite y quiere presentar una apelación, todavía tiene derecho a hacerlo. Comuníquese con la Organización para la mejoría de calidad mediante la información de contacto que aparece en el *Notice of Medicare Non-Coverage (Aviso de no*

*cobertura de Medicare)*. También puede consultar el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejoría de calidad de su estado en el Capítulo 2.

**Paso 2: La Organización para la mejoría de calidad hace una revisión independiente de su caso.**

**Término legal:**

**Detailed Explanation of Non-Coverage (Explicación detallada de no cobertura).** Aviso que ofrece detalles de los motivos para terminar la cobertura.

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

- Los profesionales de atención médica en la Organización para la mejoría de calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted (o a su representante) el motivo por el que considera que la cobertura de los servicios debe continuar. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión independiente también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan le da.
- Al final del día en que los revisores nos avisen de su apelación, usted recibirá de nosotros la *Detailed Explanation of Non-Coverage (Explicación detallada de no cobertura)* que explica en detalle nuestras razones para terminar nuestra cobertura de sus servicios.

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

***¿Qué sucede si los revisores dicen sí?***

- Si los revisores dicen que *sí* a su apelación, entonces, **debemos seguir prestándole los servicios cubiertos por todo el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos.

***¿Qué sucede si los revisores dicen no?***

- Si los revisores dicen que *no*, **su cobertura cesará a partir de la fecha que le informamos.**
- Si decide continuar recibiendo atención médica a domicilio o atención de un centro de enfermería especializada, o los servicios del Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) *después* de esta fecha en que termine su cobertura, **usted tendrá que pagar el costo completo** de esta atención.

**Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si quiere presentar otra apelación.**

- Si los revisores dicen que *no* a su apelación de Nivel 1 - y usted decide seguir recibiendo atención después de que termine su cobertura de la atención, entonces puede presentar otra apelación de Nivel 2.

## Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para hacer que su plan cubra su atención durante más tiempo

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para la mejoría de calidad que revise nuevamente la decisión en su primera apelación. Si la Organización para la mejoría de calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar todos los costos de su atención médica a domicilio o en un centro de enfermería especializada, o los servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en que le digamos que finalizaría su cobertura.

**Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejoría de calidad de nuevo y pida otra revisión.**

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización para la mejoría de calidad haya *denegado* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cobertura por el cuidado.

**Paso 2: La Organización para la mejoría de calidad hace una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la mejoría de calidad analizarán otra vez toda la información en relación con su apelación.

**Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le darán su decisión.**

***¿Qué sucede si la respuesta de la organización de revisión independiente es sí?***

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención que recibió desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos seguir dando cobertura** para la atención durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos y existe la posibilidad de que apliquen limitaciones de cobertura.

***¿Qué sucede si la respuesta de la organización de revisión independiente es no?***

- Eso significa que ellos están de acuerdo con la decisión tomada respecto a su apelación de Nivel 1.
- El aviso que recibe le indica por escrito lo que puede hacer si quiere continuar con el proceso de revisión. Le dará más información para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador.

**Paso 4: Si la respuesta es no, usted deberá decidir si quiere proseguir con su apelación.**

- Existen 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de 5 niveles de apelación. Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es manejada por un juez de derecho administrativo o un adjudicador abogado. La Sección 9 habla más sobre 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 presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y ambas apelaciones fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que apeló cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar a niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no podrá apelar más. La respuesta por escrito que reciba a su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan de manera muy similar a los primeros 2 niveles. A continuación se indica quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

### Apelación de Nivel 3

Un **juez de derecho administrativo** o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta del juez de derecho administrativo o abogado adjudicador a su apelación es sí, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no***. A diferencia de una decisión en una apelación de Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted. Si decidimos apelar, pasará a una apelación del Nivel 4.
    - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o prestarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del juez de derecho administrativo o del abogado adjudicador.
    - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con la documentación necesaria. Podemos esperar la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o prestar la atención médica en cuestión.
- **Si la respuesta del juez de derecho administrativo o abogado adjudicador a su apelación es no, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no*.**
    - Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
    - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá, habrá información de lo que debe hacer para una apelación de Nivel 4.

### Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí o si el Consejo deniega nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de la apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no*.** A diferencia de una decisión en el Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted. Nosotros decidiremos si apelamos esta decisión en el Nivel 5.
    - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o prestarle la atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
    - Si decidimos apelar la decisión, se lo haremos saber por escrito.

- **Si la respuesta es no o si el Consejo deniega la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no*.**
    - Si decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
    - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo deniega su apelación, el aviso que reciba le informará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar con una apelación de Nivel 5.

**Apelación de Nivel 5**

Un juez en el **tribunal federal de distrito** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *sí o no* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No existen más niveles de apelación después del Tribunal de Distrito Federal.

## Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección podría ser apropiada para usted si presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y se denegaron ambas.

Si el valor del medicamento que apeló cumple una cierta cantidad en dólares, es posible que pueda pasar a otros niveles de apelación. Si la cantidad en dólares es menor, no puede apelar más. La respuesta por escrito que recibe en su apelación de Nivel 2 explicará cómo ponerse en contacto y qué hacer para pedir una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos 3 niveles de apelaciones funcionan de forma muy parecida a los 2 primeros. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Apelación de Nivel 3**

**Un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal** revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones termina**. Debemos **autorizar o darle la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el juez de derecho administrativo o el abogado adjudicador **en un plazo de 72 horas (24 horas para las apelaciones expeditas) o hacer el pago a más tardar 30 días calendario** después de recibir la decisión.

- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no***.
    - Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
    - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá, habrá información de lo que debe hacer para una apelación de Nivel 4.

**Apelación de Nivel 4**

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones termina.** Debemos **autorizar o darle la cobertura para medicamentos** que fue aprobada por el Consejo **en un plazo de 72 horas (24 horas para las apelaciones expeditas) o hacer el pago a más tardar 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones *podría* terminar o *no***.
    - Si decide aceptar la decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
    - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o deniega su solicitud de revisar la apelación, el aviso que reciba lo informará de si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También le dirá con quién debe comunicarse y qué debe hacer después si decide continuar con su apelación.

**Apelación de Nivel 5**

Un juez en el **tribunal federal de distrito** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá sí o no a su solicitud. Esta es una respuesta final. No existen más niveles de apelación después del Tribunal de Distrito Federal.

# Cómo presentar quejas

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

### Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas se usa *únicamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas sobre la calidad de la atención, tiempos de espera y servicio al cliente. Estos son algunos ejemplos de los tipos de problemas que resuelve el proceso de quejas.

| Queja | Ejemplo |
|---|---|
| **Calidad de su atención médica** | • ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que recibió (incluida la atención en el hospital)? |
| **Respeto de su privacidad** | • ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial? |
| **Falta de respeto, mal servicio al cliente u otros comportamientos negativos** | • ¿Alguien ha sido grosero o irrespetuoso con usted?<br>• ¿Está insatisfecho con nuestros Servicios para miembros?<br>• ¿Considera que lo están exhortando a retirarse de nuestro plan? |
| **Tiempos de espera** | • ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o debe esperar demasiado tiempo para conseguirla?<br>• ¿Le ha tocado esperar demasiado tiempo a los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O por Servicios para miembros u otro personal en nuestro plan?<br>  ○ Los ejemplos incluyen esperar demasiado tiempo en el teléfono, en la sala de espera, en la sala de examen o cuando le dan una receta. |
| **Limpieza** | • ¿Está insatisfecho con la limpieza o condición de una clínica, hospital o consultorio de un médico? |
| **Información que obtiene de nosotros** | • ¿No le dimos el aviso necesario?<br>• ¿Es nuestra información por escrito difícil de entender? |

| Queja | Ejemplo |
|---|---|
| **Puntualidad**<br>(Estos tipos de quejas están relacionados con nuestra *puntualidad* en cuanto a nuestras decisiones de cobertura y apelaciones) | Si solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y considera que no estamos respondiendo con la suficiente rapidez, también puede presentar una queja sobre nuestra lentitud. A continuación se presentan algunos ejemplos:<br>• Usted nos solicitó una *decisión de cobertura rápida* o una *apelación rápida* y se la denegamos; puede presentar una queja.<br>• Usted cree que no cumplimos las fechas límite para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja.<br>• Usted considera que no estamos cumpliendo las fechas límite para cubrir o reembolsarle ciertos artículos o servicios médicos o medicamentos que estaban aprobados; puede presentar una queja.<br>• Usted cree que no cumplimos las fechas límite necesarias para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja. |

## Sección 10.2 Cómo presentar una queja

**Términos legales:**

La **queja** también se llama **queja formal.**

**Presentar una queja** se conoce como **presentar una queja formal.**

**Usar el proceso para quejarse** se conoce como **usar el proceso para presentar una queja formal.**

La **queja rápida** se llama **queja formal expedita.**

**Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.**

- **Llamando a Servicios para Miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY llamen al 711) suele ser el primer paso.** Si hay algo más que necesita hacer, Servicios para miembros se lo hará saber.
- **Si no quiere llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si realiza su queja por escrito, responderemos a su queja por escrito.

- **Instrucciones para presentar quejas (presentar una queja formal).**
  - ¿Quién puede presentar una queja? Usted o alguien que usted designe puede presentar una queja. La persona que usted designe actúa como su representante. Puede nombrar a un familiar, amigo, abogado, defensor, médico o cualquier otra persona para que actúe en su nombre. Otras personas pueden estar ya autorizadas por el Tribunal o de acuerdo con la ley estatal para actuar en su nombre. Si desea que alguien actúe en su nombre que no esté ya autorizado por el Tribunal o bajo la ley estatal, entonces usted y esa persona deben firmar y fechar una declaración que le otorgue a la persona permiso legal para ser su representante. Para aprender cómo nombrar a su representante, puede llamar a los Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este folleto) o visitar nuestro sitio web en www.ChooseUltimate.com.
  - Para presentar una queja formal oral o por escrito: puede encontrar los teléfonos y la información de contacto para presentar quejas sobre la atención médica y los medicamentos con receta de la Parte D en el Capítulo 2, Sección 1.
  - Cuando presente una queja formal, incluya lo siguiente:
    - Su nombre
    - Dirección
    - Número de teléfono
    - Número de identificación del miembro
    - Un resumen de la queja y cualquier comunicación anterior con nosotros relacionada con la queja
    - La medida que solicita que tomemos
    - Su firma o la de su representante autorizado y la fecha. Si quiere que un amigo, familiar, su médico u otro proveedor, u otra persona sea su representante, llame a Servicios para miembros (los números de teléfono están impresos en la contraportada de este cuadernillo) y pida el formulario Appointment of Representative (Nombramiento de un representante). (También está disponible en el sitio web de Medicare en cms.gov/medicare/cms-forms/cms-forms/downloads/cms1696.pdf). El formulario le da a esa persona permiso para actuar de su parte. Deben firmarlo usted y la persona que usted desea que actúe de su parte. Deberá darnos una copia del formulario firmado.
  - Plazos para presentar quejas formales: responderemos su queja formal en un plazo máximo de 30 días calendario a partir del día en que recibamos la solicitud o en un plazo de 24 horas para las quejas formales expeditas.
- La **fecha límite** para presentar una queja es 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema del que quiere quejarse.

**Paso 2: Revisamos su queja y le damos nuestra respuesta.**

- **Si es posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama por teléfono con una queja, es posible que le demos una respuesta en esa misma llamada.
- **Respondemos la mayoría de las quejas en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora lo beneficia o usted solicita más tiempo, **podemos demorar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario total) para responder a su queja. Si decidimos tomarnos más días, se lo notificaremos por escrito.
- **Si está presentando una queja porque rechazamos su solicitud a una respuesta rápida de cobertura o apelación rápida, automáticamente se resolverá como queja rápida.** Si usted tiene una queja rápida, significa que le daremos **una respuesta en un plazo de 24 horas**.
- **Si no estamos de acuerdo** con una parte o la totalidad de su queja, o no asumimos la responsabilidad por el problema sobre el que se está quejando, incluiremos nuestros motivos en la respuesta que le demos.

## Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización para la mejoría de calidad

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, tiene 2 opciones más:

- **Puede presentar su queja directamente a la Organización para la mejoría de calidad**. La Organización para la mejoría de calidad es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en el cuidado de la salud a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención a los pacientes de Medicare. En el Capítulo 2 hay información de contacto.

*O*

- **Puede presentar una queja tanto a la Organización para la mejoría de calidad como a nosotros al mismo tiempo**.

## Sección 10.4 También puede informar a Medicare sobre su queja

Puede presentar una queja sobre Premier by Ultimate (HMO) directamente a Medicare. Para enviar una queja a 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: Cómo cancelar la membresía en nuestro plan

## SECCIÓN 1 Cómo cancelar su membresía en nuestro plan

La cancelación de su membresía en Premier by Ultimate (HMO) puede ser **voluntaria** (su propia elección) o **involuntaria** (no su propia elección):

- Puede que se vaya de nuestro plan porque decide que *quiere* irse. En las Secciones 2 y 3, hay información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que estamos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 explica las situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted se retira de nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionándole atención médica y medicamentos con receta y usted continuará pagando su parte del costo hasta que termine su membresía.

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

### Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el período de inscripción abierta

Puede cancelar su membresía en nuestro plan cada año durante el **período de inscripción abierta**. Durante ese tiempo, revise su cobertura médica y su cobertura para medicamentos y decida sobre su cobertura para el año siguiente.

- **El período de inscripción abierta** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija conservar su cobertura actual o hacer cambios a su cobertura para el año siguiente.** Si decide cambiar a un plan nuevo, puede escoger cualquiera de los siguientes tipos de planes:
    - Otro plan médico de Medicare, con o sin cobertura para medicamentos.
    - Medicare original *con* un plan de medicamentos de Medicare aparte.
    - O Medicare original *sin* un plan de medicamentos de Medicare aparte.

- Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no acepte la inscripción automática.

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura para medicamentos de Medicare y continúa sin cobertura para medicamentos con receta acreditable por 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si después se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía en nuestro plan terminará** cuando la cobertura de su nuevo plan comience el 1 de enero.

## Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Puede hacer *un solo* cambio por año en su cobertura médica durante el **período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El período de inscripción abierta de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo y, para los nuevos beneficiarios de Medicare que estén inscritos en un plan de MA, desde el mes en que se tiene derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes en que se tiene derecho.
- **Durante el período de inscripción abierta de Medicare Advantage,** usted puede:
    - Cambiar a otro plan de Medicare Advantage con o sin cobertura para medicamentos.
    - Cancelar la inscripción de nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare original. Si se cambia a Medicare original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare por separado en ese mismo momento.
- **Su membresía terminará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan de Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Medicare original. Si usted también elige inscribirse en un plan Medicare de medicamentos, su membresía en ese plan se iniciará el primer día del mes siguiente a la fecha en que el plan de medicamentos con receta reciba su solicitud de inscripción.

## Sección 2.3 En algunas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial

En ciertas situaciones, los miembros de Premier by Ultimate (HMO) pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se llama un **Período de inscripción especial**.

**Usted puede ser elegible para terminar su membresía durante un período de inscripción especial** si ocurre cualquiera 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.

- Generalmente, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- Si tiene derecho a recibir Ayuda adicional para el pago de la cobertura para medicamentos de Medicare.
- Si incumplimos nuestro contrato con usted.
- Si recibe atención en un centro, como un centro de atención residencial o un hospital de atención de largo plazo (LTC).
- Si se inscribe en el Programa de Atención Integral para Ancianos (PACE)

**Nota:** Si está en un Programa de Manejo de Medicamentos (DMP), es posible que no pueda cambiar de plan. En el Capítulo 5, Sección 10, hay más información sobre los Programas de Manejo de Medicamentos (DMP).

**Los períodos de inscripción varían** dependiendo de su situación.

**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 tiene derecho a cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura médica de Medicare como su cobertura para medicamentos con receta. Usted puede elegir:

- Otro plan médico de Medicare con o sin cobertura para medicamentos.
- Medicare original *con* un plan de medicamentos de Medicare aparte.
- O Medicare original *sin* un plan de medicamentos de Medicare aparte.

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura para medicamentos de Medicare y continúa sin cobertura para medicamentos con receta acreditable por 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si después se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Por lo general, su membresía termina** el primer día del mes después de que recibamos su solicitud de cambio de plan.
- **Si recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar sus costos de la cobertura para medicamentos:** si se cambia a Medicare original y no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no acepte la inscripción automática.

### Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuándo puede finalizar su membresía

Si tiene preguntas sobre cómo finalizar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llamar a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- Obtener más información en el manual ***Medicare & You 2027 (Medicare y Usted 2027).***
- Llamar 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?

El siguiente cuadro explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

| Para cambiar de nuestro plan a: | Esto es lo que debe hacer: |
|---|---|
| **Otro plan médico de Medicare** | • Inscríbase en el nuevo plan médico de Medicare.<br>• Automáticamente se cancelará su inscripción en Premier by Ultimate (HMO) cuando empiece la cobertura del nuevo plan. |
| **Medicare original *con* un plan de medicamentos de Medicare aparte** | • Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos de Medicare.<br>• Automáticamente se cancelará su inscripción en Premier by Ultimate (HMO) cuando empiece la cobertura del nuevo plan de medicamentos. |

| Para cambiar de nuestro plan a: | Esto es lo que debe hacer: |
|---|---|
| **Medicare original *sin* un plan de medicamentos de Medicare aparte** | • **Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción.** Llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si necesita más información sobre cómo hacer esto.<br>• También puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y pedir que lo den de baja. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.<br>• Se cancelará su inscripción en Premier by Ultimate (HMO) cuando empiece su cobertura en Medicare original. |

## SECCIÓN 4 Hasta que termine su membresía, usted deberá seguir recibiendo artículos, servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que termine su membresía, y empiece su nueva cobertura de Medicare, debe seguir obteniendo sus servicios médicos, artículos y medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Continúe usando nuestros proveedores en la red para recibir la atención médica.**
- **Continúe usando nuestras farmacias en la red *o de pedido por correo* para surtir sus recetas**.
- **Si lo hospitalizan el día en que finaliza su membresía, su hospitalización la cubrirá nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si es después de que comience su nueva cobertura médica).

## SECCIÓN 5 Premier by Ultimate (HMO) debe cancelar la membresía en su plan en ciertas situaciones

**Premier by Ultimate (HMO) debe cancelar su membresía en el plan en las siguientes situaciones:**

- Si ya no tiene la Parte A y Parte B de Medicare
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio

- Si usted está fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses
    - Si se muda o hace un viaje largo, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está en el área de nuestro plan
- Si queda encarcelado (va a prisión)
- Si ya no es ciudadano o nacional de los Estados Unidos, o un extranjero no ciudadano elegible
- Si miente u oculta información de otro seguro que usted tenga con cobertura para medicamentos con receta
- Si intencionalmente nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos obligarlo a que abandone nuestro plan por este motivo, a menos que primero obtengamos la autorización de Medicare)
- Si continuamente se comporta de una manera perturbadora y esto nos genera una dificultad para prestarle servicios de atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarlo a que abandone nuestro plan por este motivo, a menos que primero obtengamos la autorización de Medicare)
- Si permite que otra persona use su tarjeta de membresía para recibir atención médica. (No podemos obligarlo a que abandone nuestro plan por este motivo, a menos que primero obtengamos la autorización de Medicare)
    - Si cancelamos su membresía por este motivo, Medicare puede pedir que el Inspector General investigue su caso.
- Si se requiere que pague una cantidad adicional por la Parte D debido a su ingreso y no lo paga, Medicare cancelará su inscripción a nuestro plan y perderá la cobertura para medicamentos.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

## Sección 5.1 No podemos pedirle que se retire de nuestro plan por ningún motivo relacionado con temas médicos

Premier by Ultimate (HMO) no puede pedirle que se retire de nuestro plan por ningún motivo relacionado con temas médicos.

### ¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si usted siente que le están pidiendo que deje nuestro plan por un motivo relacionado con temas médicos, 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, debemos informarle por escrito nuestras razones para darla por terminada. Además debemos explicarle como puede presentar una queja acerca de nuestra decisión de cancelar su membresía.

# CAPÍTULO 11: Avisos legales

## SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y los reglamentos creados según la Ley del Seguro Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Además, pueden aplicarse otras leyes federales y, en determinados casos, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, aun si las leyes no se incluyen ni se explican en este documento.

## SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación

**Nosotros no discriminamos** por raza, origen étnico, país de origen, color, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado médico, experiencia de reclamos, historia médica, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que tienen planes de Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Americanos con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (Affordable Care Act), todas las otras leyes que se aplican a organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley y norma que correspondan por cualquier otra razón.

Si quiere obtener más información o tiene preocupaciones sobre discriminación o trato injusto, 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 local. 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 tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para obtener acceso a atención, llame a Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si tiene una queja, tal como un problema con acceso para sillas de rueda, Servicios para miembros le puede ayudar.

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

Tenemos el derecho y responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no es el principal pagador. De acuerdo con los reglamentos de CMS en las secciones 422.108 y 423.462 del título 42 del CFR, Premier by Ultimate (HMO), como Organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría según los reglamentos de CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

# CAPÍTULO 12: Definiciones

**Apelación**: una apelación es algo que se hace si usted está en desacuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura de los servicios de atención médica o medicamentos con receta o el pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender servicios que esté recibiendo.

**Área de servicio**: un área geográfica donde usted debe vivir para inscribirse en un plan médico particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede usar, generalmente también es el área donde puede obtener servicios de rutina (no de emergencia). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda permanentemente fuera del área de servicio de nuestro plan.

**Asistente de atención médica en casa**: una persona que presta servicios y que no necesita las habilidades de una enfermera o terapeuta autorizado, como ayuda para el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o hacer los ejercicios recetados).

**Atención de emergencia**: servicios cubiertos que: 1) presta un proveedor calificado para dar servicios de emergencias, y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición de emergencia médica.

**Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)**: servicios de enfermería especializada y de rehabilitación prestados sobre una base continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención incluyen la fisioterapia o las inyecciones intravenosas que solo puede administrarlas un enfermero o un médico.

**Autorización previa**: aprobación por anticipado para obtener servicios o ciertos medicamentos según criterios específicos. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que requieren autorización previa están marcados en el formulario y los criterios están publicados en nuestro sitio web.

**Ayuda adicional**: programa de Medicare para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como primas, deducibles y coseguros.

**Biosimilar intercambiable**: biosimilar que puede usarse como sustituto de un biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple requisitos adicionales en cuanto al potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

**Biosimilar**: biomedicamento que es muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares tienen la misma eficacia que los productos biológicos originales y son tan seguros como estos. Algunos biosimilares pueden sustituir al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta (consulte "**Biosimilar intercambiable**").

**Cancelar inscripción** o **cancelación de inscripción**: el proceso de dar por terminada su membresía en nuestro plan.

**Cantidad del ajuste mensual relacionado con ingresos (IRMAA)**: si sus ingresos brutos ajustados modificados como los reportó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años es mayor que cierta cantidad, usted pagará la cantidad de la prima estándar y una cantidad del ajuste mensual relacionado con ingresos, también conocida como IRMAA. La 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.

**Cantidad máxima de gastos de bolsillo**: la cantidad máxima que usted paga de bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos dentro de la red. Las cantidades que paga por nuestras primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y los medicamentos con receta no cuentan para la cantidad máxima de gastos de bolsillo.

**Centro de cirugía ambulatoria**: un centro de cirugía ambulatoria es una entidad que opera exclusivamente con la finalidad de prestar servicios quirúrgicos ambulatorios para pacientes que no necesitan hospitalización y que se espera que la estancia en el centro no sea superior a 24 horas.

**Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF)**: un centro que principalmente presta servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, incluyendo fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y del lenguaje y servicios de evaluación del entorno de la casa.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)**: la agencia federal que administra Medicare.

**Cobertura para medicamentos con receta acreditable**: cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que se espera que pague, en promedio, por lo menos tanto como la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando adquieren elegibilidad para Medicare, generalmente pueden mantener esa cobertura sin pagar una multa, si deciden inscribirse en la cobertura para medicamentos con receta de Medicare más adelante.

**Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare)**: seguro para ayudar a pagar por los medicamentos con receta, vacunas, productos biológicos y otros suministros no cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare para pacientes ambulatorios.

**Copago**: cantidad que se le pedirá que pague como su parte de los costos por un servicio médico o insumo, una visita al médico, una visita al hospital como paciente ambulatorio o un medicamento con receta. Un copago es una cantidad fija (por ejemplo $10) y no un porcentaje.

**Coseguro**: la cantidad que debe pagar, expresada como porcentaje (por ejemplo, el 20%), como su parte del costo de los servicios o los medicamentos con receta.

**Costos compartidos**: se refiere a las cantidades que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios o medicamentos. Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: (1) cualquier cantidad de deducible que el plan pueda imponer antes de cubrir los servicios o medicamentos; (2) cualquier cantidad fija de copago que un plan requiere cuando se recibe un determinado servicio o medicamento; o (3) cualquier cantidad de coseguro, un porcentaje de la cantidad total que se paga por un servicio o medicamento, que un plan requiere cuando se recibe un servicio o un medicamento específico.

**Cuidado de compañía**: el cuidado de compañía es atención personal que se da en un centro de atención residencial, hospicio u otro entorno cuando no necesita atención médica especializada ni atención de enfermería especializada. Cuidado de compañía, que le dan personas que no tienen las capacidades ni la formación profesional, incluye ayuda con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, comer, acostarse o levantarse de la cama o silla, desplazarse y usar el baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con temas médicos que la mayoría de las personas se brindan a sí mismas, como la aplicación de gotas para los ojos. Medicare no paga por el cuidado de compañía.

**Deducible**: la cantidad que usted debe pagar por la atención médica o recetas antes de que pague nuestro plan.

**Determinación de cobertura**: una decisión sobre si un medicamento que le han recetado está cubierto por nuestro plan y la cantidad que usted debe pagar por la receta, si es el caso. En general, si usted lleva su receta a una farmacia y la farmacia le informa que nuestro plan no cubre la receta, eso no es una determinación de cobertura. Debe llamar o escribir a nuestro plan para solicitar una decisión formal acerca de la cobertura. Las determinaciones de cobertura se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

**Determinación de organización**: una decisión que toma nuestro plan sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto tiene que pagar usted por los artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de organización se llaman “decisiones de cobertura” en este documento.

**Emergencia**: una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona normal prudente, que tiene conocimiento promedio de salud y medicina, considera que usted tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar que fallezca (y si usted es una mujer embarazada, la pérdida del bebé que no ha nacido), pierda una extremidad o la función de una extremidad, pierda una función del cuerpo o sufra una discapacidad grave de una función del cuerpo. Los síntomas pueden ser una enfermedad, una lesión, dolor intenso o una afección médica que empeora rápidamente.

**Equipo médico duradero (DME)**: cierto equipo médico que su médico solicita por razones médicas. Los ejemplos incluyen: andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchón eléctrico, suministros para diabéticos, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores de habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital ordenadas por un proveedor para usar en casa.

**Estancia en el hospital como paciente hospitalizado**: una hospitalización cuando ingresa formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque permanezca en el hospital durante la noche, se le puede considerar un paciente ambulatorio.

**Etapa de cobertura catastrófica**: etapa en el beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otras partes calificadas en su nombre) gastaron $2,400 por medicamentos cubiertos de la Parte D durante el año cubierto. Durante esta etapa, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D ni por los medicamentos excluidos que están cubiertos por nuestro beneficio mejorado.

**Etapa de cobertura inicial**: esta es la etapa anterior a que sus gastos de bolsillo para el año hayan alcanzado la cantidad límite.

**Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) e Información de divulgación**: este documento, junto con el formulario de inscripción y otros documentos adjuntos, anexos, o de cobertura opcionales seleccionados, que explican la cobertura, nuestras obligaciones, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

**Excepción**: un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al formulario) u obtener un medicamento no preferido a un nivel de costos compartidos más bajo (una excepción de nivel). También puede pedir una excepción si nuestro plan requiere que pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que está pidiendo, si nuestro plan requiere una autorización previa para un medicamento y desea que anulemos la restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está pidiendo (una excepción al formulario).

**Facturación de saldo**: situación en la que un proveedor (por ejemplo, un médico u hospital) le factura a un paciente más de la cantidad de costos compartidos permitida por nuestro plan. Como miembro de Premier by Ultimate (HMO), solo tiene que pagar la cantidad de costos compartidos de nuestro plan cuando reciba servicios que cubre este. Nuestro plan no permite que los proveedores **facturen saldos** o le cobren más de la cantidad de costos compartidos que nuestro plan indica que debe pagar.

**Farmacia en la red**: una farmacia que tiene contrato con nuestro plan en el que los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solo si se surten en una de nuestras farmacias en la red.

**Farmacia fuera de la red**: farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o dar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene en farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

**Gastos de bolsillo**: consulte la definición de “costos compartidos”. El requisito de costos compartidos de los miembros de pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como “requisito de costo de bolsillo del miembro”.

**“Herramienta de beneficios en tiempo real”**: portal o aplicación informática en la que los miembros pueden consultar información completa, precisa, oportuna, clínicamente adecuada y específica sobre el formulario y los beneficios. Esto incluye las cantidades de los costos compartidos, los medicamentos alternativos del formulario que pueden utilizarse para la misma afección que un medicamento determinado y las restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplica a los medicamentos alternativos.

**Hospicio**: un beneficio que ofrece tratamiento especial para un miembro al que certificaron médicamente como enfermo terminal, lo que quiere decir que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de hospicios es su área geográfica. Si elige un hospicio y continúa pagando primas, usted continúa siendo un miembro de nuestro plan. Eso quiere decir que puede seguir obteniendo todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios adicionales que ofrecemos.

**Indicación médicamente aceptada**: el uso de un medicamento aprobado por la FDA o que tiene el respaldo de ciertos libros de referencia, como la Información de medicamentos del Servicio de listas de medicamentos cubiertos para hospitales americanos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de información DRUGDEX (Micromedex).

**Límite de gastos de bolsillo**: la cantidad máxima que usted paga de bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

**Límites de cantidad**: una herramienta de administración que está diseñada para limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o uso. Los límites pueden ser sobre la cantidad del medicamento que cubrimos por receta o para un período definido.

**Lista de medicamentos cubiertos (formulario o lista de medicamentos)**: un listado de los medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

**Medicaid (o Asistencia médica)**: programa federal y estatal conjunto que ayuda con los costos médicos de ciertas personas con ingresos bajos y recursos limitados. Los programas de Medicaid del estado varían, pero la mayor parte de los costos de atención médica están cubiertos si usted califica tanto para Medicare como Medicaid.

**Médicamente necesario**: servicios, insumos o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad y que cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

**Medicamento de marca**: un medicamento con receta que lo fabrica y vende la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el medicamento. Los medicamentos de marca tienen una fórmula con un ingrediente activo igual al de la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y generalmente no están disponibles sino hasta después de que la patente del medicamento de marca haya caducado.

**Medicamento seleccionado**: un medicamento cubierto por la Parte D para el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

**Medicamentos cubiertos**: el término que usamos para referirnos a todos los medicamentos con receta cubiertos por nuestro plan.

**Medicamentos de la Parte D**: medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer o no todos los medicamentos de la Parte D. El Congreso excluyó ciertas categorías de medicamentos como medicamentos cubiertos de la Parte D. Todos los planes deben cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

**Medicamento genérico**: un medicamento con receta que está aprobado por la FDA que tiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento genérico actúa de la misma manera que un medicamento de marca y generalmente su costo es menor.

**Medicare original** (**Medicare tradicional o Medicare de pago por servicio**): el Gobierno ofrece Medicare original y no un plan médico privado como los planes de Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. De acuerdo con Medicare original, los servicios de Medicare se cubren al pagar a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica, las cantidades de pago que establece el Congreso. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepta Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga su parte de la cantidad que aprueba Medicare y usted paga su parte. Medicare original tiene 2 partes: Parte A (seguro de hospital) y Parte B (seguro médico) y está disponible en todos los Estados Unidos.

**Medicare**: Medicare es el programa federal de seguro médico para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que necesita diálisis o un trasplante de riñón).

**Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan)**: una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se inscribió en nuestro plan y cuya inscripción está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

**Multa por inscripción tardía en la Parte D**: una cantidad que se suma a su prima mensual del plan de la cobertura para medicamentos de Medicare si pasa sin cobertura acreditable (cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare) por un período continuo de 63 días o más después de la primera vez que sea elegible para participar en un plan de la Parte D.

**Nivel de costo compartido**: cada medicamento incluido en la lista de medicamentos cubiertos está en uno de 5 niveles de costos compartidos. En general, cuanto más alto sea el nivel de costo compartido, más alto será el costo del medicamento.

**Organización para la mejoría de calidad (QIO)**: es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención a los pacientes de Medicare.

**Parte C**: consulte plan de Medicare Advantage (MA).

**Parte D**: el programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

**Período de beneficios**: la manera en que nuestro plan y Medicare original miden su uso de los servicios en el hospital y en centros de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día que ingresa en un hospital o un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no haya obtenido ninguna atención en el hospital para pacientes hospitalizados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos. Si ingresa al hospital o a un centro de enfermería especializada después de que haya terminado un período de beneficios, empezará un período de beneficios nuevo. No hay límite para el número de períodos de beneficios.

**Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**: el período del 1 de enero al 31 de marzo cuando los miembros de un plan de Medicare Advantage pueden cancelar la inscripción en el plan y cambiarse a otro plan de Medicare Advantage o recibir cobertura por medio de Medicare original. Si decide cambiarse a Medicare original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare por separado en ese momento. El período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona sea elegible por primera vez para Medicare.

**Período de inscripción abierta**: el período del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año cuando los miembros pueden cambiar sus planes médicos o de medicamentos o cambiarse a Medicare original.

**Período de inscripción especial**: plazo determinado en el que los miembros pueden cambiar su plan médico o de medicamentos o regresar a Medicare original. Las situaciones que le pueden dar el derecho de usar un Período de inscripción especial incluyen: si se muda fuera del área de servicio, si recibe Ayuda adicional con los costos de sus medicamentos con receta, si se muda a un centro de atención residencial o si infringimos nuestro contrato con usted.

**Período de inscripción inicial**: cuando usted es elegible por primera vez para Medicare, el período en que puede inscribirse para la Parte A y la Parte B de Medicare. Por ejemplo, si usted 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 finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

**Persona con doble elegibilidad**: persona que tiene derecho a la cobertura de Medicare y Medicaid.

**Plan de Medicare Advantage (MA)**: en ocasiones, llamado la Parte C de Medicare. Un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para darle todos los beneficios de la Parte A y Parte B de Medicare. Un plan de Medicare Advantage puede ser i) una Organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) una PPO, iii) un Plan privado de pago por servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o iv) un plan de cuenta de ahorros para gastos médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan de Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes de Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura para medicamentos con receta). Estos planes se llaman **planes de Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**.

**Plan de Necesidades Especiales Equivalente a Institucional (IE-SNP)**: el IE-SNP restringe la inscripción a MA a personas elegibles que viven en la comunidad, pero que necesitan el nivel de atención que ofrece un centro.

**Plan de necesidades especiales por afecciones crónicas (Chronic-Care Special Needs Plan, C-SNP)**: los C-SNP son planes de necesidades especiales (SNP) que restringen la inscripción a MA a personas elegibles que tienen afecciones crónicas y graves específicas.

**Plan de necesidades especiales**: tipo especial de plan de Medicare Advantage que ofrece atención médica más centrada en grupos específicos de personas, como los que tienen Medicare y Medicaid, los que viven en un centro de atención residencial o que tienen ciertas condiciones médicas crónicas.

**Plan de organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO)**: un Plan de organización de proveedores preferidos es un plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado atender a los miembros del plan por una cantidad especificada. Un plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, ya sea que se reciban de proveedores en la red o de proveedores fuera de la red. Los costos compartidos de los miembros generalmente serán mayores cuando los beneficios del plan se reciben de los proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual sobre los gastos de bolsillo para los servicios obtenidos de proveedores en la red (preferidos) y un límite superior sobre los gastos de bolsillo combinados totales por servicios de proveedores en la red (preferidos) y fuera de la red (no preferidos).

**Plan Institucional de Necesidades Especiales (Institutional Special Needs Plan, I-SNP)**: los I-SNP restringen la inscripción a MA a personas elegibles que viven en la comunidad, pero que necesitan el nivel de atención que ofrece un centro, o que viven (o se espera que residan) de manera continua por 90 días o más en determinados centros de atención de largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: SNP equivalentes a institucional (Institutional-Equivalent Special Needs Plan, IE-SNP), SNP institucionales híbridos (Hybrid Institutional Special Needs Plan, HI-SNP) y SNP institucionales basados en un centro (Facility-Based Institutional Special Needs Plan, FI-SNP).

**Plan de Necesidades Especiales Equivalente a Institucional (IE-SNP) –** Un IE-SNP restringe la inscripción a personas elegibles para MA que viven en la comunidad pero necesitan el nivel de atención que ofrece una instalación.

**Plan médico de Medicare**: un plan médico de Medicare lo ofrece una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para dar 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 de Medicare Advantage, los Planes de Costos de Medicare, los planes de necesidades especiales, los Programas de demostración/piloto y los Programas de Cobertura Total de Salud para Ancianos (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

**Planes de necesidades especiales con doble elegibilidad (Dual Eligible Special Needs Plans, D-SNP)**: los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) y a asistencia médica de un plan estatal en virtud de Medicaid (Título XIX). Los Estados cubren algunos costos de Medicare, dependiendo del estado y de la elegibilidad de la persona.

**Póliza de Medigap (seguro suplementario de Medicare)**: seguro suplementario de Medicare que venden compañías aseguradoras privadas para cubrir los *períodos sin cobertura* en Medicare original. Las pólizas de Medigap solo funcionan con Medicare original. (Un plan de Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

**Precio justo máximo**: el precio que negoció Medicare para un medicamento seleccionado.

**Prima**: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención médica para cobertura médica o cobertura para medicamentos con receta.

**Producto biológico original**: producto biológico que ha sido aprobado por la FDA y sirve como comparación para los fabricantes que elaboran una versión biosimilar. También se le llama “producto de referencia”.

**Producto biológico**: medicamento con receta elaborado a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no pueden copiarse exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan "biosimilares". (Consulte "**Producto biológico original**" y "**Biosimilar**").

**Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM)**: un programa de la Parte D de Medicare para necesidades médicas complejas que se proporciona a personas que cumplen ciertos requisitos o están en un Programa de Manejo de Medicamentos. Los servicios de MTM suelen incluir una conversación con un farmacéutico o un proveedor de atención médica para revisar los medicamentos.

**Programa de Descuento 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 biomedicamentos cubiertos por la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y fabricantes de medicamentos.

**Prótesis y aparatos ortopédicos**: dispositivos médicos incluidos, entre otros, aparatos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una función o una parte interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

**Proveedor de atención primaria (PCP)**: el médico u otro proveedor al que consulta primero para la mayoría de los problemas médicos. En muchos planes médicos de Medicare, usted debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención médica.

**Proveedor en la red**: **proveedor** es el término general para los médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica que están autorizados o certificados por Medicare y por el Estado para prestar servicios de atención médica. Los **proveedores en la red** tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. A los proveedores en la red también se les llama **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 o prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, no pertenecen ni están operados por nuestro plan.

**Queja formal**: un tipo de queja que usted hace sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluida una queja sobre la calidad de su atención. Este no involucra las disputas de cobertura o pago.

**Queja**: el nombre formal para presentar una queja es **presentar una queja formal**. El proceso de quejas se usa *únicamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas sobre la calidad de la atención, tiempos de espera y servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si nuestro plan no cumple los tiempos en el proceso de apelaciones.

**Referido**: una orden escrita de su médico de atención primaria para que visite a un especialista o reciba determinados servicios médicos. Sin un referido, nuestro plan no puede pagar los servicios de un especialista.

**Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI)**: un beneficio mensual pagado por el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados que están incapacitadas, ciegas o mayores de 65 años. Los beneficios de SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

**Servicios cubiertos por Medicare**: servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes médicos de Medicare deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término servicios cubiertos por Medicare no incluye otros beneficios, como para la vista, dental o para la audición, que puede ofrecer un plan de Medicare Advantage.

**Servicios cubiertos**: término que usamos para referirnos a todos los servicios y los suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan.

**Servicios de rehabilitación**: estos servicios incluyen atención de rehabilitación para pacientes hospitalizados, fisioterapia (pacientes ambulatorios), terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional.

**Servicios necesarios con urgencia**: un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio necesario con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable debido a la hora, el lugar y las circunstancias que obtenga este servicio de proveedores en la red. Ejemplos de servicios necesarios con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de afecciones existentes. Las visitas de rutina al proveedor que sean médicamente necesarias (como los controles anuales) no se consideran necesarias de manera urgente incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

**Servicios para miembros**: departamento dentro de nuestro plan responsable de responder a sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas formales y apelaciones.

**Servicios preventivos**: atención médica para prevenir enfermedades o detectarlas en una etapa temprana, cuando es más probable que funcione el tratamiento de la forma óptima (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen la prueba de Papanicolaou, las vacunas contra la gripe y las mamografías de control).

**Subsidio por bajos ingresos (LIS)**: consulte Ayuda adicional.

**Tarifa de suministro**: un cargo que se cobra cada vez que se dispensa un medicamento cubierto para pagar el costo de surtir una receta, como el tiempo que toma el farmacéutico para preparar y empacar la receta.

**Tasa de costos compartidos diarios**: se puede aplicar una tasa de costos compartidos diarios cuando su médico le receta menos del suministro de un mes completo de ciertos medicamentos y usted debe hacer un copago. Una tasa de costo compartido diario es el copago dividido entre el número de días en el suministro de un mes. A continuación, hay un ejemplo: si su copago por el suministro de un mes de un medicamento es de $30, y el suministro de un mes de nuestro plan es de 30 días, entonces su tasa de costos compartidos diarios es de $1 por día.

**Terapia escalonada**: una herramienta de utilización que requiere que primero pruebe otro medicamento para tratar su afección antes de que cubramos el medicamento que su médico le había recetado inicialmente.

**Servicios para miembros de Premier by Ultimate (HMO)**

| Método | Servicios para miembros: información de contacto |
|---|---|
| **Llame al** | 888-657-4170<br>Las llamadas a este número son gratis de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.<br>Servicios para miembros al 888-657-4170 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) tiene también servicios gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés. |
| **TTY** | 711<br>Las llamadas a este número son gratis. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, estamos disponibles de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| **Fax** | 800-303-2607 |
| **Escriba a** | Ultimate Health Plans<br>PO Box 3459<br>Spring Hill, FL 34611 |
| **Sitio web** | www.ChooseUltimate.com |

**Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE) (SHIP de Florida)** Atención de Necesidades de Seguro Médico de Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders, SHINE) es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para dar orientación gratis sobre el seguro médico local a personas con Medicare.

| Método | Información de contacto |
|---|---|
| **Llame al** | 800-963-5337 |
| **TTY** | 800-955-8770<br>Este número necesita de un equipo especial para el teléfono y únicamente es para personas que tienen dificultad para escuchar o para hablar. |
| **Escriba a** | SHINE Program<br>4040 Esplanade Way, Suite 270<br>Tallahassee, FL 32399 |
| **Sitio web** | https://www.floridashine.org |

***Declaración de revelación de la PRA*** *De acuerdo con la ley, Paperwork Reduction Act de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control válido de la 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.*