

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026

Evidencia de cobertura para 2026:

Sus beneficios y servicios de salud de Medicare y cobertura de medicamentos como miembro de eternalHealth Freedom (PPO)

En este documento brinda los detalles sobre la cobertura de salud y medicamentos de Medicare del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

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

- Nuestra prima del plan y el costo compartido.
- Nuestros beneficios médicos y de medicamentos
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento.
- Cómo contactarnos
- Otras protecciones que exige la ley de Medicare

Si tiene preguntas sobre este documento, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800)-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes. Esta llamada es gratuita.

Este plan, eternalHealth Freedom (PPO), es ofrecido por eternalHealth. (Cuando en esta Evidencia de cobertura dice "nosotros" o "nuestro", significa eternalHealth. Cuando dice "plan" o "nuestro plan", hace referencia a eternalHealth Freedom (PPO).

Nuestro plan ofrece servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares adecuados de forma gratuita. Nuestro plan debe proporcionar el aviso en inglés y en al menos los 15 idiomas más comúnmente hablados por personas con dominio limitado del inglés en el estado o los estados relevantes en el área de servicio de nuestro plan, y debe proporcionar el aviso en formatos alternativos para las personas con discapacidades que requieren ayudas y servicios auxiliares para garantizar una comunicación efectiva.

Los beneficios, los deducibles o los copagos/el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2027.

El formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá una notificación sobre cualquier cambio que pueda afectarle con al menos 30 días de antelación.

H2694-001_FR_EOC26_C

Índice

CAPÍTULO 1: Primeros pasos como miembro		5
SECCIÓN 1	Usted es miembro de eternalHealth Freedom (PPO)	5
SECCIÓN 2	Requisitos de elegibilidad del plan.....	6
SECCIÓN 3	Materiales importantes para la membresía.....	7
SECCIÓN 4	Resumen de costos importantes para eternalHealth Freedom (PPO)	9
SECCIÓN 5	Más información sobre su multa por inscripción tardía de la parte D.....	14
SECCIÓN 6	Mantener actualizado nuestro 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 eternalHealth Freedom (PPO)	19
SECCIÓN 2	Obtener ayuda de Medicare.....	25
SECCIÓN 3	Programa estatal de asistencia sobre seguro de salud (SHIP)	26
SECCIÓN 4	Organización para la mejora de la calidad (QIO)	27
SECCIÓN 5	Seguridad Social	28
SECCIÓN 6	Medicaid.....	28
SECCIÓN 7	Programas para ayudar a las personas a pagar los medicamentos recetados.....	29
SECCIÓN 8	Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB).....	33
SECCIÓN 9	Si tiene un seguro colectivo u otro seguro de salud de un empleador.....	33
CAPÍTULO 3: Cómo utilizar nuestro plan para obtener servicios médicos		35
SECCIÓN 1	Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan	35
SECCIÓN 2	Utilice proveedores dentro y fuera de la red para obtener atención médica	36
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad urgente de atención.....	40
SECCIÓN 4	Qué sucede si se le factura directamente el costo total de los servicios cubiertos.....	43
SECCIÓN 5	Servicios médicos en un estudio de investigación clínica	43
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica	45
SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero	46
CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que paga)		49
SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	49

SECCIÓN 2	La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos	51
SECCIÓN 3	Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones).....	106

CAPÍTULO 5: Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D 110

SECCIÓN 1	Reglas básicas para la cobertura de medicamentos de la parte D de nuestro plan	110
SECCIÓN 2	Surta su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan	111
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan	115
SECCIÓN 4	Medicamentos con restricciones de cobertura	118
SECCIÓN 5	Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto como le gustaría	119
SECCIÓN 6	Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año.....	122
SECCIÓN 7	Tipos de medicamentos que no cubrimos	124
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta	126
SECCIÓN 9	Cobertura de medicamentos de la parte D en situaciones especiales.....	126
SECCIÓN 10	Programas sobre seguridad de medicamentos y gestión de medicamentos	128

CAPÍTULO 6: Lo que paga por los medicamentos de la parte D 131

SECCIÓN 1	Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D	131
SECCIÓN 2	Etapas de pago de medicamentos para miembros de eternalHealth Freedom (PPO)	134
SECCIÓN 3	Su <i>Explicación de beneficios (EOB) de la parte D</i> explica en qué etapa de pago se encuentra.....	134
SECCIÓN 4	La etapa de deducible	136
SECCIÓN 5	La etapa de cobertura inicial.....	136
SECCIÓN 6	La etapa de cobertura en situaciones catastróficas.....	141
SECCIÓN 7	Lo que paga por las vacunas de la parte D.....	142

CAPÍTULO 7: Solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos..... 145

SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte por servicios o medicamentos cubiertos	145
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos que le reembolsemos o paguemos una factura que recibió	148
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y diremos sí o no.....	149

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades	150
SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales.....	150
SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan	156
CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)	158
SECCIÓN 1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud	158
SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada.....	158
SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema	159
SECCIÓN 4 Una guía para decisiones de cobertura y apelaciones.....	160
SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	163
SECCIÓN 6 Medicamentos de la parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	172
SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos que cubramos una estadía más prolongada en el hospital si cree que le están dando el alta demasiado pronto.....	184
SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura termina demasiado pronto	189
SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación a los niveles 3, 4 y 5.....	193
SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.....	197
CAPÍTULO 10: Finalizar la membresía en nuestro plan	201
SECCIÓN 1 Finalizar su membresía en nuestro plan	201
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su membresía en nuestro plan?	201
SECCIÓN 3 Cómo finalizar su membresía en nuestro plan.....	204
SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan.....	205
SECCIÓN 5 eternalHealth Freedom (PPO) debe finalizar nuestra membresía del plan en ciertas situaciones.....	205
CAPÍTULO 11: Avisos legales	207
SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable	207
SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación	207
SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare	208
CAPÍTULO 12: Definiciones	209

CAPÍTULO 1:

Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Usted es miembro de eternalHealth Freedom (PPO)

Sección 1.1 Está inscrito en eternalHealth Freedom (PPO), que es un PPO de Medicare

Está cubierto por Medicare y eligió obtener su cobertura de salud y medicamentos de Medicare a través de nuestro plan, eternalHealth Freedom (PPO). Nuestro plan cubre todos los servicios de la parte A y la parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a proveedores en este plan difieren de Original Medicare.

eternalHealth Freedom (PPO) es un plan PPO de Medicare Advantage (PPO significa Organización de Proveedores Preferidos [Preferred Provider Organization]). Como todos los planes de salud de Medicare, este plan PPO de Medicare está aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada.

Sección 1.2 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura*

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

El contrato estará vigente durante los meses que esté inscrito en eternalHealth Freedom (PPO) entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026.

Medicare nos permite realizar cambios en nuestros planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de eternalHealth Freedom (PPO) después del 31 de diciembre de 2026. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio después del 31 de diciembre de 2026.

Medicare (el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar eternalHealth Freedom (PPO) cada año. Puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo nuestro plan y si Medicare renueva la aprobación de nuestro plan.

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad del plan

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser miembro de nuestro plan siempre que cumpla con todas estas condiciones:

- Tener tanto la parte A como la parte B de Medicare.
- Vivir en nuestra área geográfica de servicio (descrita en la Sección 2.2). Las personas encarceladas no se consideran residentes del área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- Ser ciudadano de los Estados Unidos o encontrarse legalmente presente en los Estados Unidos.

Sección 2.2 Área de servicio del plan para eternalHealth Freedom (PPO)

eternalHealth Freedom (PPO) solo está disponible para personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en nuestra área de servicio. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos condados en Massachusetts: Bristol, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk y Worcester.

Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de este plan. Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, tendrá un Período de inscripción especial para cambiarse a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud o medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

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

Sección 2.3 Ciudadano estadounidense o residencia legal

Usted debe ser ciudadano estadounidense o residir legalmente en los Estados Unidos para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a eternalHealth Freedom (PPO) si usted no es elegible para seguir siendo miembro de nuestro plan sobre esta base. eternalHealth Freedom (PPO) debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**SECCIÓN 3 Materiales importantes para la membresía****Sección 3.1 Nuestra tarjeta de membresía del plan**

Utilice su tarjeta de membresía siempre que reciba servicios cubiertos por nuestro plan y para medicamentos recetados que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si tiene una. Ejemplo de tarjeta de membresía del plan:



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

Si su tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o es robada, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) de inmediato y le enviaremos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de proveedores

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

Como miembro de nuestro plan, usted puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Nuestro plan cubrirá servicios de proveedores dentro o fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Sin embargo, si

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

utiliza un proveedor fuera de la red, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta. Vaya al Capítulo 3 para obtener información más específica.

Obtenga la lista más actualizada de proveedores y distribuidores en nuestro sitio web en www.eternalhealth.com.

Si no tiene un *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia (en formato electrónico o impreso) a Servicios para los Miembros llamando al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). El documento solicitado, *Directorios de proveedores*, se le enviará por correo en un plazo de 3 días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de farmacias

El *Directorio de farmacias* (www.eternalHealth.com) enumera las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son farmacias que aceptan surtir recetas cubiertas a los miembros de nuestro plan. Puede utilizar el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea utilizar. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red de nuestro plan.

Si no tiene un *Directorio de farmacias*, puede solicitar una copia a Servicios para los Miembros llamando al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.eternalHealth.com.

Sección 3.4 Lista de medicamentos (formulario)

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada Lista de medicamentos o formulario). Indica qué medicamentos recetados están cubiertos por el beneficio de la parte D incluido en eternalHealth Freedom (PPO). Nuestro plan selecciona los elementos en la lista, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista de medicamentos debe cumplir con los requisitos de Medicare. Los medicamentos con precios negociados bajo el Programa de Negociación de Precios de Medicamentos de Medicare se incluirán en su Lista de medicamentos a menos que hayan sido eliminados y reemplazados como se describe en la Sección 6 del Capítulo 5. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de eternalHealth Freedom (PPO).

La Lista de medicamentos también indica si existen restricciones para la cobertura de su medicamento.

Le proporcionaremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, visite www.eternalhealth.com o llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro**SECCIÓN 4 Resumen de costos importantes para eternalHealth Freedom (PPO)**

	Sus costos en 2026
Prima mensual del plan* *Su prima puede ser mayor a este monto. Consulte la Sección 4.1 para obtener más detalles.	\$0
Monto máximo para gastos de bolsillo Este es el <u>máximo</u> que pagará de su bolsillo por los servicios cubiertos de la parte A y la parte B. (Vaya al Capítulo 4 Sección 1 para obtener más detalles).	Proveedores dentro de la red: \$6,500 Proveedores dentro de la red y fuera- de- la red combinados: \$9,500.
Visitas al consultorio de atención primaria	Dentro y fuera de la red: \$0 por consulta
Visitas al consultorio de especialistas	Dentro de la red: \$0 por consulta Fuera de la red: \$20 por consulta
Hospitalizaciones	Dentro de la red: \$370 por día para los días 1 a 5 \$0 por día para los días 6 a 90 \$0 por día, por el día 91 y después Fuera de la red: Usted paga el 30% del costo total de la estadía hospitalaria.
Deducible de cobertura de medicamentos de la parte D (Consulte la Sección 4 del Capítulo 6 para obtener más detalles).	\$185 a excepción de los productos de insulina cubiertos y la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

	Sus costos en 2026
Cobertura de medicamentos de la parte D (Consulte el Capítulo 6 para obtener detalles, incluido el deducible anual, la cobertura inicial y las etapas de cobertura en situaciones catastróficas).	Copago/Coseguro cuando proceda durante la etapa de cobertura inicial: Medicamentos de categoría 1: copago de \$0 Medicamentos de categoría 2: copago de \$5 Medicamentos de categoría 3: 25% de coseguro. Usted paga \$35 o el 25%, lo que sea menor, del suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría. Medicamentos de categoría 4: 40% de coseguro. Usted paga \$35 o el 25%, lo que sea menor, del suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría. Medicamentos de categoría 5: 30% de coseguro. Usted paga \$35 o el 25%, lo que sea menor, del suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría. Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la parte D.

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima mensual de la parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la parte D (Sección 4.4)
- Importe del monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos (Sección 4.5)
- Monto del plan de pago de medicamentos con receta de Medicare (Sección 4.6)

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 4.1 Prima del plan

Usted no paga una prima mensual del plan separada para eternalHealth Freedom (PPO).

Sección 4.2 Prima mensual de la parte B de Medicare**A muchos miembros se les exige que paguen otras primas de Medicare**

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

Sección 4.4 Multa por inscripción tardía de la parte D

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

Cuando se inscribe por primera vez en eternalHealth Freedom (PPO), le informamos el monto de la multa.

No tiene que pagar la multa por inscripción tardía de la parte D si:

- Recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos.
- Estuvo menos de 63 días seguidos sin una cobertura válida.
- Tuvo una cobertura válida de medicamentos a través de otra fuente, como un antiguo empleador, sindicato, TRICARE o la Administración de Salud de Veteranos (VA). Su aseguradora o el departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cobertura para medicamentos es una cobertura válida. Puede recibir esta información en una carta o en un boletín de nuestro plan. Conserve esta información porque puede necesitarla si se une, en el futuro, al plan de medicamentos de Medicare.
- **Nota:** cualquier aviso debe indicar que tenía una cobertura acreditable para medicamentos con receta que se preveía que pagaría el mismo monto que el plan estándar para medicamentos con receta de Medicare.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

- **Nota:** las tarjetas de descuento para medicamentos con receta, las clínicas gratuitas y los sitios web de descuentos en medicamentos no son cobertura acreditable para medicamentos con receta.

Medicare determina el monto de la multa por inscripción tardía de la parte D. Esta es la manera en que funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la parte D u otra cobertura acreditable para medicamentos con receta después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la parte D, el plan contará la cantidad de meses completos que no tuvo cobertura. La multa es del 1% por cada mes que no haya tenido cobertura válida. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será del 14%.
- Luego, Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos de Medicare en el país del año anterior (prima base nacional del beneficiario). Para 2026, el monto de la prima promedio es de \$38.99.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa por la prima base del beneficiario nacional y redondéelo a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería el 14% multiplicado por \$38.99, que es igual a \$5.46. Esto se redondea en \$5.50. Este monto se agregará **a la prima mensual del plan de una persona que deba pagar una multa por inscripción tardía de la parte D.**

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

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

Si está en desacuerdo con su multa por inscripción tardía de la parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, debe solicitar la revisión **dentro de los 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le informa que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si pagó una multa antes de inscribirse en nuestro plan, quizás no tenga otra oportunidad de solicitar una revisión de esa multa por inscripción tardía.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Sección 4.5 Monto de ajuste mensual según los ingresos

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

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

Si está en desacuerdo con pagar un IRMAA adicional, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para saber cómo hacerlo, llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 4.6 Monto del plan de pago de medicamentos recetados de Medicare

Si participa en el plan de pago de medicamentos con receta de Medicare, cada mes pagará la prima de nuestro plan (si tiene) y recibirá una factura de su plan de salud o de farmacia por sus medicamentos con receta (en lugar de pagar a la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que debe por los medicamentos con receta que recibe, más el saldo del mes anterior, dividido por el número de meses que le quedan al año.

En la Sección 7 del Capítulo 2 encontrará más información sobre el plan de pago de medicamentos con receta de Medicare. Si no está de acuerdo con el importe facturado 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 multa por inscripción tardía de la parte D

Sección 5.1 Cómo pagar su multa por inscripción tardía de la parte D

Hay tres formas de pagar la multa.

Opción 1: Pagar con cheque

La multa por inscripción tardía de la parte D vence mensualmente, pero puede pagarla trimestralmente o anualmente si lo desea. Puede decidir pagar su multa por inscripción tardía de la parte D directamente a nuestro plan con cheque o giro postal. Debe enviar su cheque o giro postal pagadero a “eternalHealth” antes del último día de cada mes. NO haga su cheque pagadero a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) ni al Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). Incluya su número de identificación de miembro en el cheque. Los pagos deben enviarse por correo a eternalHealth, Attn: Finance Department PO Box 411518 Boston, MA 02241-1518. Si se envían a una dirección diferente, se retrasará el procesamiento del pago. Si tiene dudas sobre esta opción de pago o desea hacer cambios respecto de su opción elegida, comuníquese con Servicios para los Miembros al número de teléfono que figura en el reverso de este folleto.

Opción 2: Pago en línea

Puede pagar su multa por inscripción tardía de la parte D mediante el sistema de pago seguro en línea de eternalHealth en el Portal para miembros, que le permite configurar pagos automáticos o realizar un pago por única vez a su conveniencia. Nuestro sistema de pago seguro en línea permite realizar pagos con tarjeta de crédito y pagos ACH, y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El portal se puede encontrar en línea en www.eternalHealth.com. Si tiene dudas sobre esta opción de pago o desea hacer cambios respecto de su opción elegida, comuníquese con Servicios para los Miembros al número de teléfono que figura en el reverso de este folleto.

Opción 3: Que las multas por inscripción tardía en la parte D se deduzcan de su cheque mensual del Seguro Social

Cambiar la forma de pago de la multa por inscripción tardía de la parte D. Si decide cambiar la forma de pago de su multa por inscripción tardía de la parte D, puede tomar hasta 3 meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de que su multa por inscripción tardía de la parte D se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, comuníquese con Servicios para los Miembros al número de teléfono que aparece al dorso de este folleto.

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

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

Su multa por inscripción tardía de la parte D se debe pagar en nuestra oficina antes del último día de cada mes. Si no recibimos su pago antes del último día de cada mes, le enviaremos un aviso para informarle que nuestra membresía del plan finalizará si no recibimos su pago de la multa por inscripción tardía de la parte D, si corresponde, dentro de los 90 días. Si tiene una multa por inscripción tardía de la parte D, debe pagarla para mantener su cobertura de medicamentos.

Si tiene problemas para pagar su multa por inscripción tardía de la parte D, si adeuda, a tiempo, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si podemos dirigirlo a programas que lo ayudarán con sus costos.

Si finalizamos su membresía porque no pagó su multa por inscripción tardía de la parte D, si la adeuda, Original Medicare le brindará cobertura médica. Es posible que no pueda obtener cobertura de medicamentos de la parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un nuevo plan durante el Período de inscripción abierta. (Si supera los 63 días sin cobertura para medicamentos acreditable, tal vez tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la parte D mientras tenga la cobertura de la parte D).

En el momento en que finalicemos su membresía, es posible que aún deba pagarnos multas impagas. Tenemos derecho a iniciar el cobro del monto que debe. Si desea inscribirse nuevamente en nuestro plan (o en otro plan que ofrecemos) en el futuro, deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si considera que finalizamos su membresía de manera injusta, puede presentar una queja (también llamada reclamo). Si tuvo una circunstancia de emergencia fuera de su control que le impidió pagar su multa por inscripción tardía de la parte D, si la adeuda, puede presentar una queja dentro de nuestro período de gracia. En el caso de las quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo presentar una queja o llámenos al 1-(800) 680-4568 entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe presentar su queja antes de los 60 días calendario posteriores a la fecha de finalización de su membresía.

Sección 5.2 Nuestra prima mensual del plan no cambiará durante el año

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

Sin embargo, en algunos casos, es posible que pueda dejar de pagar una multa por inscripción tardía, si la adeuda, o que deba comenzar a pagar una multa por inscripción

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

tardía. Esto podría suceder si usted se vuelve elegible para Ayuda adicional o pierde su elegibilidad para Ayuda adicional durante el año.

- Si actualmente paga la multa por inscripción tardía de la parte D y resulta ser elegible para la Ayuda adicional durante el año, podrá dejar de pagar la multa.
- Si pierde la Ayuda adicional, es posible que esté sujeto a la multa por inscripción tardía de la parte D si pasa 63 días consecutivos o más sin otra cobertura acreditable para medicamentos de la parte D.

Obtenga más información sobre la Ayuda adicional en la Sección 7 del Capítulo 2.

SECCIÓN 6 Mantener actualizado nuestro registro de membresía del plan

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

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores de la red de nuestro plan **utilizan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y sus montos del costo compartido**. Es por ello que es muy importante que usted ayude a mantener actualizada su información.

Si tiene alguno de estos cambios, háganoslo saber:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de salud que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o pareja doméstica, indemnización laboral o Medicaid).
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico.
- Si lo admiten en un hogar de ancianos
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de cobertura o fuera de la red.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. **(Nota:** no está obligado a informarle a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo alentamos a que lo haga).

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

Si alguna de esta información cambia, infórmenos llamando a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Medicare requiere que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura médica o de medicamentos que tenga para que podamos coordinar cualquier otra cobertura con sus beneficios en virtud de nuestro plan. A esto se lo denomina **coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta con la lista de cualquier otra cobertura médica o de medicamentos de la que tengamos conocimiento. Lea esta información atentamente. Si es correcta, no será necesario que haga nada. Si la información no es correcta o si tiene otra cobertura que no figura en la lista, llame a Servicios para los Miembros al 1-800-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Es posible que deba dar nuestro número de identificación de miembro del plan a sus otras aseguradoras (una vez que confirme su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

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

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

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

Capítulo 1 Primeros pasos como miembro

empleados o más, o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 20 empleados.

- Si usted tiene Medicare debido a una ERT, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de que sea elegible para Medicare.

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

- Seguro sin culpa (incluido el seguro automovilístico).
- Responsabilidad civil (incluido el seguro automovilístico).
- Beneficios por neumoconiosis.
- Indemnización laboral.

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos

SECCIÓN 1 Contactos de eternalHealth Freedom (PPO)

Para obtener ayuda con reclamaciones, facturación o preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para los Miembros de eternalHealth Freedom (PPO) al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Con gusto lo ayudaremos.

Servicios para los miembros: información de contacto

Llame al	1-(800) 680-4568 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para los miembros 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	1-(866) 347-8130
Escriba a	eternalHealth PO Box 1263 Westborough, MA 01581
Sitio web	www.eternalHealth.com

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Método	Servicios de farmacia (parte D) para los miembros: información de contacto
LLAME AL	1 (800) 891-6989 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana. Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
ESCRIBA A	Optum Rx 3515 Harbor Blvd. Costa Mesa, CA 92626
SITIO WEB	www.OptumRx.com

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

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura, o con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos o los medicamentos de la parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o medicamentos de la parte D, consulte el Capítulo 9.

Decisiones de cobertura y apelaciones de atención médica: información de contacto**Llame al**

1-(800) 680-4568

Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

	Fuera de este horario, deje un mensaje y un representante le devolverá la llamada al siguiente día hábil. Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	Decisiones de cobertura: 1 (866) 347-8128 Apelaciones: 1 (866) 692-7270
Escriba a	eternalHealth Attention: Coverage Decisions PO Box 1377 Westborough, MA 01581 eternalHealth Attention: Appeals PO Box 1377 Westborough, MA 01581
Sitio web	www.eternalHealth.com

Decisiones de cobertura y apelaciones para atención médica o medicamentos con receta de la parte D: información de contacto

LLAME AL	1 (800) 891-6989 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
FAX	1 (877) 239-4565

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

ESCRIBA A	Optum Rx Appeals PO Box 2975 Mission, KS 66201
SITIO WEB	www.optumrx.com

Cómo presentar una queja sobre su atención médica

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

Quejas sobre la atención médica: información de contacto

Llame al	1-(800) 680-4568 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Fuera de este horario, deje un mensaje y un representante le devolverá la llamada al siguiente día hábil.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	1 (866) 692-7270
Escriba a	eternalHealth - Complaints PO Box 1377 Westborough, MA 01581
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre eternalHealth Freedom (PPO) directamente a Medicare, visite www.Medicare.gov/my/medicare-complaint .

Quejas sobre medicamentos recetados (parte D) – Información de contacto

LLAME AL	1 (800) 891-6989 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
FAX	Decisiones de cobertura: 1 (844) 403-1028 Apelaciones: 1 (877) 239-4565
ESCRIBA A	Decisiones de cobertura: Optum Rx Prior Authorizations PO Box 2975 Mission, KS 66201 Apelaciones: Optum Rx c/o Appeals Coordinator PO Box 25184 Santa Ana, CA 92799
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre eternalHealth Freedom (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja en línea a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

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

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

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

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**Solicitudes de pago de la parte C: información de contacto**

Llame al	1-(800) 680-4568 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Fax	1-(866) 347-8132
Escriba a	eternalHealth PO Box 1263 Westborough, MA 01581
Sitio web	www.eternalHealth.com

Solicitudes de pago de medicamentos con receta de la parte D: información de contacto

LLAME AL	1-(800) 891-6989 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.
FAX	1-(866) 347-8132
ESCRIBA A	Optum Rx PO Box 25184 Santa Ana, CA 92799
SITIO WEB	www.optumrx.com

SECCIÓN 2 Obtener ayuda de Medicare

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

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

Medicare: información de contacto

Llame al	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
Chat en vivo	Chatee en vivo en www.Medicare.gov/talk-to-someone.
Escriba a	Escriba a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044
Sitio web	www.medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su área, incluidos sus costos y los servicios que brindan. • Encuentre médicos participantes de Medicare u otros proveedores y distribuidores de atención médica. • Descubra qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como exámenes de detección, vacunas o inyecciones y consultas anuales de "bienestar"). • Obtenga información y formularios de apelaciones de Medicare. • Obtenga información sobre la calidad de la atención brindada por planes, hogares de ancianos, hospitales, médicos, agencias de atención médica domiciliaria, centros de diálisis, centros de cuidados de hospicio, centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y hospitales de atención a largo plazo.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

- Busque sitios web y números de teléfono útiles.

También puede visitar www.Medicare.gov para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre [eternalHealth Freedom \(PPO\)](#).

Para presentar una queja a Medicare, visite www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro de salud (SHIP)

El Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa gubernamental con asesores capacitados en cada estado que ofrece ayuda, información y respuestas gratuitas a sus preguntas sobre Medicare. En Massachusetts, el SHIP se denomina Serving Health Insurance Needs of Everyone (SHINE).

SHINE es un programa estatal independiente (no conectado con ninguna compañía de seguros o plan de salud) que recibe dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre seguros de salud locales a personas con Medicare.

Los asesores de SHINE pueden ayudarlo a comprender sus derechos de Medicare, presentar quejas sobre su atención o tratamiento médico y resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores de SHINE también pueden ayudarlo con preguntas o problemas de Medicare, ayudarlo a comprender sus opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cómo cambiar de planes.

SHINE (SHIP de Massachusetts): información de contacto

Llame al	1-(800) 243-4636
TTY	1-(800) 439-2370 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	Oficina Ejecutiva de Asuntos de la Tercera Edad de SHINE One Ashburton Place, 5th floor Boston, MA 02108
Sitio web	www.mass.gov/health-insurance-counseling

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (QIO)

Una organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO) designada atiende a personas con Medicare en cada estado. Para Massachusetts, la organización para la mejora de la calidad se denomina Acentra.

Acentra cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por Medicare para supervisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Acentra es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Comuníquese con Acentra en cualquiera de estas situaciones:

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

Acentra (Organización para la mejora de la calidad de Massachusetts): información de contacto

Llame al	1-888-319-8452 Días laborables: 9 a.m. a 5 p.m. Hora del Este, Central y de las Montañas, hora del Pacífico, de Alaska y de Hawái-Aleutianas. Fines de semana y festivos: 10 a.m. a 4 p.m. Hora del Este, Central y de las Montañas, hora del Pacífico, de Alaska y de Hawái-Aleutianas. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	711
Escriba a	Acentra Health 5201 West Kennedy Blvd. Suite 900 Tampa, FL 33609
Sitio web	<u>Acentra Health BFCC-QIO</u>

SECCIÓN 5 Seguridad Social

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

Si se muda o cambia su dirección postal, comuníquese con el Seguro Social para informarles.

Seguro Social: información de contacto

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

SECCIÓN 6 Medicaid

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

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** ayuda a pagar las primas de la parte A y la parte B de Medicare, y otros costos compartidos

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

(como deducibles, coseguro y copagos). (Algunos beneficiarios de QMB también son elegibles para beneficios totales de Medicaid [QMB+]).

- **Beneficiario de Medicare con ingresos bajos específicos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** ayuda a pagar las primas de la parte B. (Algunos beneficiarios de SLMB también son elegibles para beneficios totales de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona que reúne los requisitos (Qualifying Individual, QI):** ayuda a pagar las primas de la parte B.
- **Trabajadores discapacitados calificados (Qualified Disabled & Working Individual, QDWI):** ayuda a pagar las primas de la parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y los programas de ahorro de Medicare, comuníquese con MassHealth.

MassHealth (programa de Medicaid de Massachusetts): información de contacto

Llame al	1-(800) 841-2900 El horario de atención es de 8 a.m. a 5 p.m. hora del Este, de lunes a viernes Hay servicios de interpretación disponibles.
TTY	1-(800) 497-4648 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades para oír o hablar.
Escriba a	MassHealth Customer Service Center 100 Hancock St. 6 th floor Quincy, MA 02171
Sitio web	www.mass.gov/topics/masshealth

SECCIÓN 7 Programas para ayudar a las personas a pagar los medicamentos recetados

El sitio web de Medicare (www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs) ofrece información sobre cómo reducir los costos de los medicamentos con receta. Los programas a continuación pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

Ayuda adicional de Medicare

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

Si usted califica automáticamente para la Ayuda adicional, Medicare le enviará una carta violeta para informarle. Si no califica automáticamente, puede presentar su solicitud en cualquier momento. Para saber si reúne los requisitos para recibir Ayuda adicional:

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

Cuando solicita Ayuda adicional, también puede iniciar el proceso de solicitud para un Programa de Ahorros de Medicare (Medicare Savings Program, MSP). Estos programas estatales brindan ayuda con otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted les indique lo contrario en la solicitud de Ayuda adicional.

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

- Si cree que reúne los requisitos para recibir Ayuda adicional con los gastos de sus medicamentos con receta, pero no tiene o no encuentra pruebas, póngase en contacto con Servicios para los Miembros llamando al 1-(800) 680-4568. Los usuarios de TTY deben llamar al 711 para obtener ayuda. Del 1 de octubre al 31 de marzo, el horario es de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, los siete días de la semana. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, de lunes a viernes. Trabajaremos con usted para actualizar el estado de su programa de Ayuda adicional basándonos en las mejores pruebas disponibles.
- Cuando tengamos evidencia que demuestre el nivel de copago correcto, actualizaremos nuestro sistema para que pueda pagar la cantidad correcta cuando obtenga su próxima receta. Si paga de más su copago, le reembolsaremos el dinero, ya sea mediante cheque o con un crédito de copago futuro. Si la farmacia no cobró su copago y usted tiene una deuda con ellos, podemos realizar el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó en su nombre, tal vez le paguemos directamente al estado. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos**¿Qué ocurre si tiene Ayuda adicional y cobertura de un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program, SPAP)?**

Muchos estados ofrecen ayuda para pagar recetas, primas de planes de medicamentos y/u otros costos de medicamentos. Si está inscrito en un Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica (SPAP), la Ayuda adicional de Medicare paga primero.

En Massachusetts, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es Prescription Advantage.

¿Qué ocurre si 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 que viven con VIH/SIDA a acceder a medicamentos contra el VIH que les salvan la vida. Los medicamentos de la parte D de Medicare que también están en el formulario del ADAP califican para recibir ayuda con el costo compartido de medicamentos recetados por medio del Programa de Asistencia de Medicamentos para el VIH de Massachusetts (HIV Drug Assistance Program, HDAP).

Nota: Para ser elegibles para el ADAP en su estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluso comprobante de residencia en el estado y estado del VIH, comprobante de bajos ingresos (según lo establece el estado), y estado de no asegurado/con seguro insuficiente. Si cambia de plan, notifique a su trabajador de inscripción local de ADAP para que pueda seguir recibiendo ayuda. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 1-(800) 228-2714.

Programas estatales de asistencia farmacéutica

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

En Massachusetts, el Programa estatal de asistencia farmacéutica es Prescription Advantage.

Prescription Advantage (Programa de Asistencia Farmacéutica del Estado de Massachusetts): información de contacto

Llame al	1-(800) AGE-INFO (1-800-243-4636) Lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., hora del Este
TTY	1-(877) 610-0241

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

	Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	Prescription Advantage PO Box 15153 Worcester, MA 01615-0153
Sitio web	www.mass.gov/prescription-drug-assistance

Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare

El Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare es una opción de pago que funciona con su cobertura de medicamentos actual y puede ayudarlo a administrar los costos de los medicamentos cubiertos por nuestro plan distribuyéndolos a lo largo del **año calendario** (enero a diciembre). Cualquier persona con un plan de medicamentos de Medicare o un plan de salud de Medicare con cobertura de medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura de medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarlo a administrar sus gastos, pero no le ahorrará dinero ni reducirá sus costos de medicamentos. Si participa en el Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare y permanece en el mismo plan de la parte D, su participación se renovará automáticamente para 2026.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite www.Medicare.gov.

Plan de pago de medicamentos con receta de Medicare: información de contacto

Llame al	1-844-368-8729 Las llamadas a este número son gratuitas. 5 a.m. hora del Centro, a 10 p.m., hora del Centro, los 7 días de la semana para presentar su solicitud por teléfono. Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. 24 horas al día, 7 días a la semana.
Escriba a	Optum Rx Attn: M3P Election Processes PO BOX 650287 Dallas, TX 75265-0287
Sitio web	https://m3p-form.optumrx.com/?cid=etHealth

SECCIÓN 8 Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB)

La Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB) es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si recibe Medicare a través de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, infórmeles si se muda o cambia su dirección 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 Las llamadas a este número son gratuitas. Presione “0” para hablar con un representante de la Junta los lunes, martes, jueves y viernes de 9 a.m. a 3:30 p.m., y los miércoles de 9 a.m. a 12 p.m. Presione “1” para acceder a la línea de asistencia automatizada y obtener información grabada de RRB HelpLine durante las 24 horas, incluidos los fines de semana y días festivos.
TTY	1-312-751-4701 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio web	https://RRB.gov

SECCIÓN 9 Si tiene un seguro colectivo u otro seguro de salud de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) recibe beneficios de su empleador (o del de su cónyuge o pareja de hecho) o de su grupo de jubilados como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador/sindicato o a Servicios para los Miembros al 1-800-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja doméstica). (Los números de teléfono de Servicios para los Miembros figuran en la contratapa de este documento). Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicare conforme a este plan. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 2 Números de teléfono y recursos

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

CAPÍTULO 3:

Cómo utilizar nuestro plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

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

Sección 1.1 Proveedores de la red y servicios cubiertos

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

Sección 1.2 Reglas básicas para que su atención médica esté cubierta por nuestro plan

Como un plan de salud de Medicare, eternalHealth Freedom (PPO) debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y seguir las normas de cobertura de Original Medicare.

eternalHealth Freedom PPO cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

- **La atención que recibe está incluida en nuestra Tabla de beneficios médicos de nuestro plan** en el Capítulo 4.
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los medicamentos, servicios, suministros o equipos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- **Usted recibe su atención de un proveedor que es elegible para prestar servicios conforme a Original Medicare.** Como miembro de nuestro plan, puede recibir atención de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (consulte la Sección 2 para obtener más información).
 - Los proveedores de nuestra red están enumerados en el *Directorio de proveedores* www.eternalhealth.com.
 - Si utiliza un proveedor que no pertenece a la red, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta.
 - Nota: aunque puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, él debe ser elegible para participar en Medicare. A excepción de la atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si recibe atención de un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir servicios para verificar que sea elegible para participar en Medicare.

SECCIÓN 2 Utilice proveedores dentro y fuera de la red para obtener atención médica

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

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

Cuando se convierte en miembro de nuestro plan, no tiene que elegir un PCP de la red; sin embargo, le recomendamos con énfasis que lo haga y nos informe a quién elige. Su PCP es un proveedor que cumple con los requisitos estatales y está capacitado para brindarle atención médica básica. En general, los médicos clínicos, generales o de familia, los geriatras y los enfermeros profesionales actúan como PCP.

El papel de su PCP incluye gestionar su atención médica general. Su PCP hace esto visitándolo regularmente y coordinando el uso de especialistas. Su PCP también lo ayudará a planificar servicios de atención médica continuos después de una hospitalización, cirugía, emergencias, atención de urgencia y otros servicios que requieran atención de seguimiento.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

Su PCP le brindará la mayor parte de su atención, incluidos los servicios de rutina y preventivos. Su PCP también coordinará otros servicios que reciba, incluidas derivaciones a otros especialistas según sea necesario, solicitar pruebas y procedimientos adicionales según sea necesario y supervisar la atención que recibe de otros proveedores.

Su PCP debe estar al tanto de toda la atención que usted recibe para ayudarlo a tomar decisiones bien informadas sobre su atención médica. Esto incluye hospitalizaciones, procedimientos ambulatorios y consultas a especialistas. En algunos casos, su PCP deberá obtener una autorización previa (aprobación previa) de nuestra parte antes de que se cubran determinados tratamientos y procedimientos.

Cómo elegir un PCP

eternalHealth Freedom (PPO) no requiere la selección de un PCP. Sin embargo, si decide seleccionar un PCP, puede consultar nuestro Directorio de proveedores o la herramienta Buscar un proveedor en nuestro sitio web www.eternalHealth.com.

Puede hacer su selección de PCP cuando completa la sección de PCP en el formulario de inscripción o llamando a servicios para los miembros. Los miembros con un Portal de miembros personal, que deseen seleccionar un proveedor de la red, pueden realizar selecciones de PCP en el portal. Si no ve a su PCP actual en nuestro Directorio de proveedores, es posible que este proveedor se considere fuera de la red. Puede cambiar de PCP en cualquier momento, como se explica más adelante en esta sección. Para obtener detalles sobre cómo configurar su portal para miembros en línea, llame a Servicios para los Miembros. Es importante programar su cita de evaluación de salud inicial con su PCP dentro de los 90 días posteriores a la inscripción. Esto le brinda a su PCP una base de información para tratarlo.

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en todo momento. También es posible que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y usted deba elegir un nuevo PCP o pagará más por los servicios cubiertos.

Puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en todo momento. Además, es posible que su PCP abandone la red de proveedores de nuestro plan y usted tenga que buscar un nuevo PCP en nuestro plan.

Para cambiar su PCP, llame a Servicios para los Miembros. Los miembros con una cuenta en el Portal para miembros personal pueden cambiar su PCP en el Portal para miembros, lo que les permitirá seleccionar un nuevo PCP dentro de nuestra red. Si realiza un cambio, el cambio será efectivo el primer día del mes siguiente.

Para obtener detalles sobre cómo configurar su portal de miembros en línea, llame a Servicios para los Miembros al número de teléfono que aparece al dorso de este folleto.

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

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

- Los oncólogos tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Los cardiólogos tratan a los pacientes que tienen afecciones cardíacas.
- Los ortopedistas tratan a los pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.
- Si elige seleccionar un PCP, su PCP le proporcionará la mayor parte de su atención y le ayudará a organizar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que reciba como miembro del plan. Su PCP puede derivarlo a un especialista, pero puede acudir a cualquiera de nuestros especialistas en la red de nuestro plan sin una derivación.
- Consulte nuestro sitio web en www.eternalHealth.com para obtener una lista completa de los PCP y otros proveedores participantes en su área. También puede comunicarse con Servicios para los Miembros al número de teléfono que figura en la contraportada de este folleto.
- Proceso de autorización previa: En algunos casos, su PCP u otro proveedor pueden necesitar obtener aprobación por adelantado de nuestro Departamento de Administración de la Atención para ciertos tipos de servicios o pruebas que usted recibe dentro de la red (esto se llama obtener “autorización previa”). Obtener una autorización previa es responsabilidad del PCP o del proveedor tratante. Los servicios y productos que requieren autorización previa se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4, Sección 2.1. No se requiere autorización previa para los servicios cubiertos recibidos fuera de la red; sin embargo, si más tarde determinamos que los servicios que recibió no estaban cubiertos o no eran médicamente necesarios, podemos negar la cobertura y usted será responsable del costo total. Usted o su médico pueden solicitar una decisión de cobertura previa a la consulta para confirmar que los servicios que está recibiendo están cubiertos y son médicamente necesarios llamando a Servicios para los Miembros.

Cuando un especialista u otro proveedor de la red dejan de participar en el plan

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

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que usted tenga acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le notificaremos que su proveedor dejará el plan para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

- Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja de estar en nuestro plan, le notificaremos si visitó a ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si alguno de sus otros proveedores deja nuestro plan, le notificaremos si está designado al proveedor, actualmente recibe atención de este o lo ha consultado en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red para que reciba atención continua.
- Si está recibiendo tratamiento médico o terapias con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar continuar recibiendo el tratamiento o las terapias médicamente necesarias. Trabajaremos con usted para que pueda seguir recibiendo atención.
- Le brindaremos información sobre los períodos de inscripción disponibles y las opciones que puede tener para cambiar de planes.
- Cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no está disponible o no es adecuado para satisfacer sus necesidades médicas, organizaremos cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores al costo compartido dentro de la red. Se requiere autorización previa.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará nuestro plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no está siendo administrada de manera apropiada, tiene derecho a presentar una queja de calidad de la atención a la QIO, un reclamo de calidad de la atención a nuestro plan, o ambas opciones (consulte el Capítulo 9).

Sección 2.3 Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red

Como miembro de nuestro plan, usted puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, los proveedores que no tienen contrato con nosotros no tienen obligación de tratarlo, excepto en situaciones de emergencia. Nuestro plan cubrirá servicios de proveedores dentro o fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Sin embargo, **si utiliza un proveedor fuera de la red, su parte del costo de los servicios cubiertos puede ser más alta.** Aquí le presentamos más datos importantes que se deben tener en cuenta al utilizar proveedores fuera de la red:

- Aunque puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, en la mayoría de los casos ese profesional debe ser elegible para participar en Medicare. A excepción de la atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si recibe atención de un proveedor que no es elegible para

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba. Consulte con su proveedor antes de recibir servicios para verificar que sea elegible para participar en Medicare.

- No necesita una referencia ni autorización previa cuando recibe atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, antes de recibir servicios de proveedores fuera de la red, solicite una decisión de cobertura previa a la consulta para confirmar que los servicios que recibe están cubiertos y son médicamente necesarios (vaya al Capítulo 9, Sección 4). Esto es importante por lo siguiente:
 - Sin una decisión de cobertura previa a la consulta, y si nuestro plan determina más adelante que los servicios no están cubiertos o no eran médicamente necesarios, nuestro plan puede negar la cobertura y usted será responsable del costo total. Si decimos que no cubriremos los servicios que recibió, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención (consulte el Capítulo 9).
- Es mejor pedirle a un proveedor fuera de la red que primero le facture al plan. Pero, si ya ha pagado por los servicios cubiertos, le reembolsaremos la parte del costo que nos corresponde pagar por los servicios cubiertos. O si un proveedor fuera de la red le envía una factura que usted cree que deberíamos pagar, puede enviárnosla para que la paguemos (consulte el Capítulo 7).
- Si utiliza un proveedor fuera de la red para atención de emergencia, servicios de urgencia o diálisis fuera del área, es posible que no tenga que pagar un monto de costo compartido más alto (consulte la Sección 3).

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

Sección 3.1 Obtenga atención si tiene una emergencia médica

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

Si tiene una emergencia médica, esto es lo que debe hacer:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. No es necesario que primero obtenga la autorización o una derivación del

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

PCP. No necesita usar un médico de la red. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios y de cualquier proveedor con una licencia estatal apropiada, incluso si no es parte de nuestra red. Nuestro plan también cubre emergencias en todo el mundo, ambulancia y cobertura de atención de urgencia cuando se encuentra fuera de los Estados Unidos. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este EOC.

- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de avisar a nuestro plan acerca de la emergencia.** Necesitamos dar seguimiento a su atención de emergencia. Usted u otra persona deberán llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente, en un plazo de 48 horas. Si necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros (los números de teléfono están impresos en el reverso de su tarjeta de miembro y en la contraportada de este folleto).

Servicios cubiertos en caso de emergencia médica

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

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

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

Si recibe atención de seguimiento de un proveedor fuera de la red, usted pagará el costo compartido más alto para proveedores fuera de la red.

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

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

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que *no* era una emergencia, el monto del costo compartido que usted paga dependerá de si recibe atención de proveedores de la red o fuera de la red. Si recibe la atención de proveedores de la red, su parte del costo será, generalmente, menor que si recibe atención de proveedores fuera de la red.

Sección 3.2 Reciba atención cuando tenga una necesidad urgente de servicios

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero no es una emergencia) es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, dada su hora, lugar y circunstancias, obtener este servicio de proveedores de la red. Algunos ejemplos de servicios necesarios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de dolencias ya existentes. Sin embargo, las consultas de rutina médicamente necesarias al proveedor, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.

Hay varias formas de acceder a los servicios que necesita con urgencia. Puede comunicarse con su proveedor, acudir a un centro de atención de urgencia o llamar a nuestra línea directa de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-(800) 892-1361. Si desea ir a un centro de atención de urgencia, puede buscar en el directorio de proveedores para encontrar uno cerca de usted o puede llamar a Servicios para los Miembros, y ellos podrán ayudarlo.

Nuestro plan cubre servicios de atención de emergencia y urgencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias: emergencias médicas y servicios necesarios de urgencia. La cobertura se limita a los servicios que se clasificarían como atención de emergencia o posterior a la estabilización si se hubieran prestado en EE. UU. o sus territorios. Los medicamentos con receta de la parte D obtenidos en una farmacia minorista fuera de EE. UU. y sus territorios no están cubiertos. Los impuestos y tasas extranjeros (incluidas, entre otras, las comisiones por cambio de divisas o por transacción) no están cubiertos. Y el transporte de regreso a los EE. UU. o sus territorios, desde otro país no está cubierto.

Sección 3.3 Obtener atención durante una catástrofe.

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos o el presidente estadounidense declaran estado de desastre o emergencia en su área geográfica, igual tiene derecho a recibir la atención de nuestro plan.

Visite www.eternalhealth.com para obtener información sobre cómo obtener la atención necesaria durante una catástrofe.

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, nuestro plan le permitirá recibir atención médica de proveedores fuera de la red al costo compartido de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, puede obtener sus recetas en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.

SECCIÓN 4 Qué sucede si se le factura directamente el costo total de los servicios cubiertos

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

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

eternalHealth Freedom (PPO) 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, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted paga el costo total de los servicios que reciba después de haber agotado el beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Cualquier gasto de bolsillo por atención de servicios cubiertos más allá del límite de beneficio no se aplicará a su máximo para gastos de bolsillo. Puede llamar a Servicios para los Miembros cuando quiera saber cuánto ha utilizado del límite del 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 (también denominado un *ensayo clínico*) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través del plan.

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

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

Si desea participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no necesita informarnos u obtener ni nuestra aprobación ni la de su PCP. Los proveedores que brindan su atención como parte del estudio de investigación clínica no necesitan ser parte de la red de nuestro 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 cobertura con desarrollo de evidencia (NCDs-CED) y estudios de exención de dispositivos en investigación (IDE). Estos beneficios también pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan).

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

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

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

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

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

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

Ejemplo de costo compartido en un ensayo clínico: Supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100, como parte del estudio de investigación. Su parte del costo de esta prueba es de \$20 con Original Medicare, pero la prueba costaría \$10 con nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría los \$20 de copago requeridos por Original Medicare. Usted notificaría a su plan que recibió un

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

servicio de ensayo clínico calificado y enviaría documentación (como una factura del proveedor) a nuestro plan. Nuestro plan entonces le pagaría directamente \$10. Esto hace que su pago neto por la prueba sea de \$10, la misma cantidad que pagaría bajo los beneficios de nuestro plan.

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

- Por lo general, Medicare no pagará los nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubra dicho producto o servicio incluso si usted no participara en un estudio.
- Los productos o servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubrirá las tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte de un estudio si su afección normalmente requiriese una sola tomografía computarizada.
- Artículos y servicios proporcionados por los patrocinadores de la investigación de forma gratuita para cualquier participante en el ensayo.

Obtenga más información sobre cómo unirse a un estudio de investigación clínica

Obtenga más información sobre cómo unirse a un estudio de investigación clínica en la publicación de Medicare *Medicare and Clinical Research Studies*, disponible en www.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 obtener atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica

Sección 6.1 Una institución religiosa de atención sanitaria no médica

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

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

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

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

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

- La institución que brinde atención debe estar certificada por Medicare.
- Nuestro plan solo cubre los aspectos no religiosos de la atención.
- Si recibe servicios de esta institución que se le brindan en un centro, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención hospitalaria para pacientes internados en un hospital o en un centro de enfermería especializada.
 - – y – Debe obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de que lo ingresen en el centro, ya que su estadía no estará cubierta.

Sus límites de cobertura y beneficios para los servicios de instituciones de atención no médica religiosas son los mismos que para la atención hospitalaria para pacientes internados, la atención en un centro de enfermería especializada o la atención en una agencia de atención médica domiciliaria, tal como se describe en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este folleto.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

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

El equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) incluye artículos como suministros y equipo de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla,

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital recetados por un proveedor para que los miembros los usen en el hogar. El miembro siempre es propietario de algunos artículos DME, como las prótesis. Otros tipos de DME los debe alquilar.

En Original Medicare, quienes alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de pagar el copago del artículo durante 13 meses. **Como miembro de eternalHealth Freedom (PPO), no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan.** No obtendrá la propiedad incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo DME en virtud de Original Medicare antes de unirse a nuestro plan. ¿Qué sucede con los pagos que realizó por el equipo médico duradero si se cambia a Original Medicare?

Si no obtuvo la propiedad del DME mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que cambie a Original Medicare para adquirir la propiedad del artículo. Los pagos que realizó mientras estaba inscrito en nuestro plan no cuentan para estos 13 pagos.

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

Ejemplo 2: hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Original Medicare y luego se unió a nuestro plan. No obtuvo la propiedad del artículo mientras estaba en nuestro plan. Luego regresa a Original Medicare. Tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos para poseer el artículo una vez que se una de nuevo a Original Medicare. Cualquier pago que ya haya realizado (a nuestro plan o a Original Medicare) no cuenta.

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

Si reúne los requisitos para recibir cobertura para el equipo de oxígeno de Medicare, eternalHealth Freedom (PPO) cubrirá lo siguiente:

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

Si deja eternalHealth Freedom (PPO) o ya no tiene una necesidad médica de él, entonces debe devolver el equipo de oxígeno.

Capítulo 3 Cómo utilizar el plan para obtener servicios médicos

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

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

CAPÍTULO 4:

Tabla de beneficios médicos

(lo que está cubierto y lo que paga)

SECCIÓN 1 Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos

La Tabla de beneficios médicos enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de eternalHealth Freedom (PPO). Esta sección también brinda información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y explica los límites en ciertos servicios. Sección 1.1 Costos de bolsillo que puede pagar por los servicios cubiertos

Los tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos incluyen los siguientes.

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

La mayoría de las personas que reúne los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) no pagar deducibles, copagos ni coseguros. Si está en uno de estos programas, asegúrese de mostrarle a su proveedor su comprobante de elegibilidad de Medicaid o QMB.

Sección 1.2 Cuál es el máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos por las partes A y B de Medicare

En nuestro plan, existen dos límites diferentes que se aplican a lo que debe pagar de su bolsillo por los servicios médicos cubiertos:

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

- Su **monto máximo para gastos de bolsillo dentro de la red** es \$6,500. Este es el monto máximo que paga durante el año calendario por los servicios cubiertos de las partes A y B de Medicare que recibe de los proveedores dentro de la red. Los montos que usted paga por copagos y coseguro por los servicios cubiertos de proveedores de la red se tienen en cuenta para el monto máximo para gastos de bolsillo dentro de la red. (Los montos que usted paga por medicamentos y servicios de la parte D de proveedores fuera de la red no cuentan para su monto máximo para gastos de bolsillo dentro de la red. Además, los montos que paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo para gastos de bolsillo dentro de la red. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos. Si paga \$6,500 por servicios cubiertos de la parte A y la parte B de proveedores de la red, no tendrá ningún gasto de bolsillo durante el resto del año cuando consulte a nuestros proveedores de la red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la parte B de Medicare (a menos que se la paguen Medicaid o un tercero).
- El **monto máximo que paga de su bolsillo combinado** es \$9,500. Este es el máximo que usted paga durante el año calendario por los servicios cubiertos de Medicare parte A y parte B que recibió de proveedores dentro y fuera de la red. Lo que paga en copagos y coseguro por servicios cubiertos se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo combinado. (Los montos que usted paga por sus medicamentos de la parte D no cuentan para el monto máximo que paga de su bolsillo combinado. Además, los montos que paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo combinado. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos). Si paga \$9,500 por servicios cubiertos, tendrá una cobertura del 100% y no tendrá que pagar ningún gasto de bolsillo durante el resto del año por los servicios cubiertos de la parte A y la parte B. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la parte B de Medicare (a menos que se la paguen Medicaid o un tercero).

Sección 1.3 Los proveedores no pueden facturarle el saldo

Como miembro de eternalHealth Freedom (PPO), tiene una protección importante porque solo tiene que pagar el monto de costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle cargos adicionales por separado, llamados **facturación del saldo**. Esta protección se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Así es como funciona la protección contra la facturación del saldo:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del

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

proveedor de la red. Generalmente, tendrá copagos más altos cuando reciba atención de proveedores fuera de la red.

- Si su costo compartido es 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 consulte:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso de 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 del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa con Medicare, entonces usted paga el monto del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- Si cree que un proveedor le ha facturado un saldo, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 2 La Tabla de beneficios médicos muestra sus beneficios y costos médicos

La Tabla de beneficios médicos en las siguientes páginas enumera los servicios que cubre eternalHealth Freedom (PPO) y lo que usted paga de su bolsillo por cada servicio (la cobertura de medicamentos de la parte D se encuentra en el Capítulo 5). Los servicios enumerados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos únicamente cuando se cumplen estos requisitos:

- Los servicios cubiertos por Medicare deben brindarse de acuerdo con los lineamientos de cobertura de Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros, los equipos y los medicamentos de la parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los medicamentos, servicios o suministros son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Para los nuevos inscritos, su plan de atención coordinada de 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 curso de tratamiento activo, incluso si el curso de tratamiento fue para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.

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

- Algunos servicios enumerados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos como servicios dentro de la red *solo* si su médico u otro proveedor de la red obtiene nuestra aprobación por adelantado (a veces llamada autorización previa).
 - Los servicios cubiertos que necesitan aprobación previa para ser cubiertos como servicios dentro de la red están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos.
 - No necesita obtener aprobación por adelantado para los servicios de proveedores fuera de la red.
 - Aunque no necesita obtener aprobación previa para proveedores fuera de la red, usted o su médico pueden solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura por adelantado.
- Si su plan de atención coordinada prevé la aprobación de una solicitud de autorización previa para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida durante el tiempo que 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. 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- En el caso de los beneficios en los que el monto del costo compartido es un porcentaje del coseguro, el monto que usted paga depende del tipo de proveedor del cual recibe los servicios:
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de reembolso de nuestro plan (como quedó estipulado en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores no participantes.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, usted paga *menos*. Para obtener más información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare y usted 2026*. Consúltelo en línea en www.Medicare.gov o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

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

- Para los servicios preventivos cubiertos sin costo por Original Medicare, también cubrimos los servicios sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también recibe tratamiento o control por una afección existente durante la consulta en la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida por la afección existente.
- Si Medicare agrega cobertura para cualquier servicio nuevo durante el año 2026, Medicare o nuestro plan cubrirán 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 Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una derivación de parte de su médico, asociado médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: Se cubren hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias: A los fines de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos: • Dura 12 semanas o más. • No es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.). • No está relacionado con una cirugía. • No está relacionado con un embarazo. Se cubrirán 8 sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura por año. El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora. Requisitos del proveedor: Los médicos, como se define en la sección 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social (Social Security Act), pueden suministrar sesiones de acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales vigentes.	<u>Acupuntura cubierta por Medicare</u> <i>Dentro de la red:</i> Usted paga un copago de \$25 por cada acupuntura cubierta por Medicare. Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por cada acupuntura cubierta por Medicare. <u>Servicios de acupuntura y quiropráctica de rutina</u> Dentro de la red: Usted paga un copago de \$25 por servicios de rutina de acupuntura y quiropráctica combinados hasta el límite de consultas anuales. Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por servicios de rutina de acupuntura y quiropráctica combinados hasta el límite de consultas anuales.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda (continuación) Los asociados médicos (PA), enfermeros profesionales (NP) o especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se identifica en la sección 1861(aa) (5) de la mencionada ley), y el personal auxiliar pueden dar sesiones de acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales vigentes y tienen: • Un máster o doctorado en Acupuntura o en Medicina Oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y • Una licencia vigente, completa, activa y sin restricciones para la práctica de acupuntura en un estado, territorio o Mancomunidad (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. El personal auxiliar que brinda sesiones de acupuntura debe estar debidamente supervisado por un médico, PA o NP/CNS según lo requieren nuestras reglamentaciones en las secciones 410.26 y 410.27 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR). Servicios de acupuntura y quiropráctica de rutina* Tiene cobertura para veinte (20) consultas al año de acupuntura y quiropráctica rutinarias combinadas.	<i>*Cualquier costo que usted pague por servicios de acupuntura y quiropráctica de rutina (que no estén cubiertos por Medicare) no cuentan para su máximo de gastos de bolsillo.</i>
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o que no sea de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención si se trata de un miembro cuya afección es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por nuestro plan. Si los servicios de ambulancia no están cubiertos para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.	Se requiere autorización previa para servicios de ambulancia que no sean de emergencia Dentro de la red y fuera de la red: Usted paga un copago de \$300 por cada viaje de ida en ambulancia cubierto por Medicare. El transporte de emergencia en ambulancia

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de ambulancia (continuación)	está cubierto en cualquier parte del mundo. Consulte "Cobertura mundial de emergencia/urgencia" para obtener más información sobre este beneficio complementario.
Examen físico anual* El examen físico anual es un examen más completo que la consulta anual de bienestar. Se incluirán los siguientes servicios: exámenes de los sistemas corporales, como el corazón, los pulmones, la cabeza y el cuello, y el sistema neurológico; medición y registro de signos vitales, como presión arterial, frecuencia cardíaca y frecuencia respiratoria; una revisión completa de los medicamentos recetados; y una revisión de las hospitalizaciones recientes. Cubierto una vez por año calendario.	Dentro de la red y fuera de la red: No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis físico anual. *Cualquier costo que usted pague por un examen físico anual no cuenta para su pago máximo de gastos de bolsillo.
 Consulta anual de bienestar Si ha tenido la parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en sus factores de riesgo y salud actuales. Está cubierta una vez cada 12 meses. Nota: Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva de <i>bienvenida a Medicare</i>. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta de <i>bienvenida a Medicare</i> para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la parte B por 12 meses.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de bienestar.
 Medición de masa ósea Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para determinar la	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Medición de masa ósea (continuación) densidad ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea (incluye la lectura de los resultados por parte del médico).	
 Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años • Una mamografía de control cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses	No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.
Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento tienen cobertura para miembros que cumplen determinadas condiciones con una orden de su médico. Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.	Dentro de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para los servicios de rehabilitación cardíaca. Fuera de la red: Paga \$50 de copago por los servicios de rehabilitación cardíaca.
 Consulta para disminuir el riesgo de enfermedad cardiovascular (tratamiento de enfermedad cardiovascular) Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo sano.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.
 Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares (continuación)	cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.
 Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y vagina Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses. • Si corre alto riesgo de padecer cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha obtenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.
Servicios de quiropráctica Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones Servicios de quiropráctica y acupuntura de rutina* Tiene cobertura para veinte (20) consultas al año de acupuntura y quiropráctica rutinarias combinadas. Consulte los servicios de rutina de acupuntura y quiropráctica más arriba.	Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare: Dentro de la red: Usted paga un copago de \$15 por servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare. Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare Servicios de rutina de quiropráctica y acupuntura: Dentro de la red: Usted paga un copago de \$25 por servicios de rutina de acupuntura y quiropráctica combinados.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de quiropráctica (continuación)	Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por servicios de rutina de acupuntura y quiropráctica combinados. <i>*Cualquier costo que usted pague por servicios quiroprácticos (que no estén cubiertos por Medicare) no cuentan para su máximo de gastos de bolsillo.</i>
Servicios de manejo y tratamiento del dolor crónico Servicios mensuales cubiertos para personas que viven con dolor crónico (dolor persistente o recurrente que dura más de 3 meses). Los servicios pueden incluir evaluación del dolor, administración de medicamentos y coordinación y planificación de la atención.	El costo compartido de este servicio variará dependiendo de los servicios individuales brindados durante el tratamiento. Para los servicios de tratamiento y manejo del dolor crónico con un médico de atención primaria o un especialista no hay copago ni coseguro.
 Prueba de detección de cáncer colorrectal - Están cubiertas las siguientes pruebas de detección: - La colonoscopia no tiene límite de edad mínimo ni máximo y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para los pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa. - Colonografía por tomografía computarizada para pacientes de 45 años o más que no tienen un alto riesgo de cáncer colorrectal y está cubierta cuando han pasado al menos 59 meses después del mes en el que se realizó la	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare. Si su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, la prueba de detección se convierte en un examen de diagnóstico. No hay copago ni coseguro para una colonoscopia diagnóstica.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación) - última colonografía por tomografía computarizada de detección o han pasado 47 meses después del mes en el que se realizó la última sigmoidoscopia flexible de detección o colonoscopia de detección. Para los pacientes con alto riesgo de cáncer colorrectal, se puede realizar el pago de una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada después de que hayan transcurrido al menos 23 meses desde el mes en el que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o la última colonoscopia de detección. - Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para los pacientes que no tienen alto riesgo después de que el paciente recibió una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. - Análisis de sangre oculta en materia fecal para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. - ADN de heces de múltiples cadenas para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. - Análisis de biomarcador en sangre para pacientes de 45 a 85 años y que no cumplen con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. - Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal con heces no invasiva cubierta por Medicare arroje un resultado positivo. - Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección planificada o una colonoscopia de detección que implica la extracción de tejido u otro material, u otro procedimiento realizado en relación con, como resultado de y en el mismo encuentro clínico que la prueba de detección.	

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios odontológicos En general, los servicios odontológicos preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Sin embargo, Medicare paga los servicios odontológicos en una cantidad limitada de circunstancias, concretamente cuando ese servicio es parte integral del tratamiento específico de la afección primaria de una persona. Los ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, extracciones dentales realizadas como preparación para el tratamiento de radiación para el cáncer que afecta la mandíbula o exámenes orales antes del trasplante de órganos. Además, cubrimos: Servicios odontológicos (preventivos e integrales) * Con este beneficio, recibirá una tarjeta Mastercard® prepaga para ayudarle a pagar algunos de sus gastos de bolsillo por ciertos servicios odontológicos complementarios no cubiertos por Original Medicare. Su tarjeta Mastercard® prepaga se llama tarjeta eternalPlus Benefits. La tarjeta eternalPlus Benefits es una tarjeta de débito Mastercard® cargada con crédito a principios de año (1 de enero) que puede utilizar para pagar los servicios odontológicos complementarios cubiertos en cualquier dentista del país que acepte Mastercard®. Solo tiene que pasar su tarjeta eternalPlus Benefits en el consultorio del dentista para pagar cualquier procedimiento odontológico no cosmético, lo que incluye: • Limpiezas • Radiografías • Empastes • Extracciones simples • Raspado • Alisado radicular • Dentaduras postizas • Puentes • Coronas • Tratamientos de conducto • Implantes • Empastes de composite • Tratamiento con flúor	<u>Servicios odontológicos cubiertos por Medicare:</u> Dentro de la red: Paga \$35 de copago por los servicios odontológicos cubiertos por Medicare. Fuera de la red: Paga \$50 de copago por los servicios odontológicos cubiertos por Medicare. <u>Servicios odontológicos preventivos e integrales:</u> eternalHealth pagará hasta \$2,500 por año calendario por servicios odontológicos preventivos e integrales no cubiertos por Medicare. Se accede al beneficio con su tarjeta eternalPlus Benefits. No hay restricciones de red. Los miembros pueden consultar a cualquier proveedor odontológico que acepte Mastercard®.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios odontológicos (continuación)	El dinero no utilizado caducará al final del año calendario. <i>*Cualquier costo que pague por atención odontológica (que no tenga cobertura de Medicare) no cuenta para su máximo para gastos de bolsillo.</i>
 Prueba de detección de depresión Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar derivaciones y/o tratamiento de seguimiento.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de detección de depresión.
 Prueba de detección de diabetes Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas rápidas de glucosa) si tiene alguno de estos factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), niveles históricos anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden cubrirse si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes. Usted puede ser elegible para hasta 2 exámenes de detección de diabetes cada 12 meses a partir de la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:	Se requiere autorización previa dentro de la red y se aplican límites de cantidad.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos (continuación) • Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para análisis de glucosa en sangre, dispositivos de punción y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los glucómetros. • Para las personas que padecen diabetes y pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y 2 pares adicionales de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta, siempre que se cumpla con ciertos requisitos. Productos preferenciales: Tiras reactivas: Roche (AccuChek) y Ascencia (Contour). Todas las demás marcas están excluidas y necesitarían una excepción aprobada. Monitores continuos de glucosa (Continuous Glucose Monitors, CGM): Abbott (Freestyle Libre) y Dexcom. Todas las demás marcas están excluidas y necesitarían una excepción aprobada.	Dentro de la red: Suministros y servicios para la diabetes: Tiras reactivas: Paga 0% de coseguro por tiras reactivas de marca preferencial. Todas las demás marcas están excluidas y necesitarían una excepción aprobada. Si se aprueba, paga el 20% de coseguro. Monitores continuos de glucosa: Usted paga 0% de coseguro por los monitores continuos de glucosa (CGM) cubiertos por Medicare de marcas preferenciales. Todas las demás marcas están excluidas y necesitarían una excepción aprobada. Si se aprueba, paga el 20% de coseguro. Otros suministros para pruebas de glucosa en sangre: 20% de coseguro Fuera de la red: Paga 20% de coseguro por los suministros para la diabetes cubiertos por Medicare. Dentro de la red y fuera de la red: Usted paga un coseguro del 20% por plantillas o zapatos terapéuticos para

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos (continuación)	diabéticos cubiertos por Medicare. Capacitación para el autocontrol de la diabetes: Dentro de la red y fuera de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para la capacitación en autocontrol de la diabetes cubierta por Medicare. No se requiere autorización previa para la capacitación sobre autocontrol de la diabetes.
Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados (Para obtener una definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3). Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores. Cubrimos todo el DME que sea médicamente necesario cubierto por Original Medicare. Si nuestro proveedor en su área no trabaja una marca o un fabricante en particular, puede solicitarle que le realice un pedido especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web www.eternalhealth.com.	Se requiere autorización previa dentro de la red. Dentro de la red y fuera de la red: Usted paga un coseguro del 20% por el equipo médico duradero cubierto por Medicare. Su costo compartido para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare es de un coseguro del 20% cada mes. Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de emergencia La atención de emergencia hace referencia a los servicios con estas características: • Son brindados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia. • Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección de emergencia. Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren de atención médica inmediata para evitar que pierda la vida (y, si está embarazada, la pérdida del feto), una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente. El costo compartido de los servicios de emergencia necesarios que recibe fuera de la red es el mismo que cuando recibe estos servicios dentro de la red.	Dentro de la red y fuera de la red: Paga \$125 de copago por cada consulta. No paga este monto si es admitido como paciente internado en el hospital dentro de las 24 horas por la misma afección. Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente hospitalizado después de estabilizada la afección de emergencia, debe hacer que el plan autorice la atención como paciente hospitalizado en el hospital fuera de la red y el costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red. La atención de emergencia está cubierta en cualquier parte del mundo. Consulte la sección "Cobertura mundial de emergencia o urgencia".
 Programas educativos sobre salud y bienestar Beneficios de acondicionamiento físico* One Pass: One Pass ofrece un beneficio de acondicionamiento físico sólido y flexible, que brinda a los miembros acceso a varios gimnasios, gimnasios boutique, video de acondicionamiento en línea y un programa de entrenamiento cerebral personalizado en línea para mejorar la salud cognitiva. Los miembros también pueden optar	Dentro de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio de acondicionamiento físico. Fuera de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para el beneficio de acondicionamiento físico.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar Beneficios de acondicionamiento físico* (continuación) por recibir un kit para el hogar si prefieren hacer ejercicio en casa. Se ofrecen tres kits. 1. Kit de yoga • Descripción: La esterilla para yoga y acondicionamiento físico Cobra (5 mm) presenta un patrón de diamante distintivo y tiene una superficie antideslizante y cómoda para brindarle apoyo de manera segura. Incluye una bolsa de transporte de poliéster con cierre de cordón ajustable y una correa para el hombro ajustable, que permite llevarla a su próxima clase de yoga con facilidad. 2. Kit de acondicionamiento • Descripción: ○ Contiene una banda de resistencia plana, tubos con asas y un anclaje para puerta. ○ Tarjetas de ejercicios específicos para equilibrio, coordinación, agilidad, fuerza, cardio y flexibilidad. ○ Viene en una práctica bolsa de malla portátil. 3. Kit de Zumba • Descripción: El Zumba Incredible Results Value Pack incluye 6 rutinas de entrenamiento y un programa completo y una guía de nutrición. Para configurar One Pass siga estas instrucciones: 1. Visite www.eternalHealth.com/FitnessBenefit 2. Ingrese su nombre, fecha de nacimiento, nombre del plan de salud y el número de identificación de Medicare 3. Obtenga su código de miembro de One Pass en la página del panel 4. Haga clic en "Fitness" y luego en "Find gyms" (Buscar gimnasios) para encontrar ubicaciones de acondicionamiento físico cerca de usted	Debe pagar de su bolsillo y luego presentar una reclamación ante eternalHealth para obtener el reembolso. El formulario de reclamación se puede encontrar en www.eternalhealth.com/for-members/forms-and-documents o llamando a Servicios para los Miembros para obtener el formulario de reclamación <i>*Sus gastos no cuentan para el monto máximo para gastos de bolsillo.</i>

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar Beneficios de acondicionamiento físico* (continuación) 5. Lleve su código de miembro a cualquier ubicación de One Pass. El personal configurará su membresía. Úselo también para las clases en línea. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-877-504-6830 (TTY: 711). El horario de atención es de 8 a.m. a 9 p.m., hora del Centro, los siete días de la semana. Flexible para fitness: Los miembros recibirán \$300 en su tarjeta de beneficios eternalPlus para pagar rastreadores de actividad física, equipos de acondicionamiento físico para el hogar, como bicicletas fijas y pesas, tarifas de green de golf, tarifas de canchas de tenis y pickleball y tarifas de bolos. Quedan excluidos de la cobertura cualquier tipo de vestimenta, calzado deportivo, tiendas de campaña, cañas de pescar, bastones de senderismo y tarifas de parques nacionales y estatales. <u>Kaia Health:</u> Los miembros también tienen acceso a terapia digital a través de nuestro socio, Kaia Health. Kaia Health ofrece terapia personalizada para ayudar a controlar el dolor, mejorar el equilibrio y prevenir las caídas. Cada programa incluye ejercicios personalizados con comentarios en tiempo real, técnicas de relajación, contenidos educativos y el apoyo individual de un equipo de entrenadores de salud y fisioterapeutas. Para este beneficio debe utilizar el proveedor autorizado por el plan, Kaia Health. Kaia es una aplicación de terapia digital para el tratamiento del dolor que puede utilizar en cualquier momento y lugar. Con Kaia, tendrá todo lo que necesita para empezar a sentirse mejor, incluidos ejercicios de eficacia probada,	

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Programas educativos sobre salud y bienestar Beneficios de acondicionamiento físico* (continuación) rutinas diarias, el apoyo de nuestro experto equipo de atención y mucho más. Para empezar, visite startkaia.com/eternalhealth . El servicio de atención al cliente está disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m., hora del Este en https://help.kaiahealth.com/ .	
Servicios para la audición Las evaluaciones auditivas de diagnóstico y las evaluaciones del equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si usted necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para pacientes externos cuando las obtiene de un médico, audiólogo u otro proveedor calificado. Los servicios de rutina para la audición incluyen: Las evaluaciones auditivas de diagnóstico y las evaluaciones del equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si usted necesita tratamiento médico están cubiertas como atención para pacientes externos cuando son brindadas por un médico, audiólogo u otro proveedor calificado. - Examen auditivo de rutina una vez cada 12 meses y pruebas auditivas relacionadas proporcionadas como parte de un examen auditivo cubierto a través de nuestro socio, NationsHearing. - Hasta dos audífonos cada 12 meses (un audífono por oído). El beneficio está limitado a los audífonos de nivel básico y de entrada de NationsHearing. - Debe utilizar un proveedor de NationsHearing para usar este beneficio. Llame al 1-(888) 617-0350 (TTY 711) para programar una cita. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., Hora local del miembro. También puede visitar www.eternalhealth.nationsbenefits.com/hearing - El beneficio no incluye ni cubre nada de lo siguiente: Servicios para la audición (continuación)	<u>Servicios para la audición cubiertos por Medicare</u> Dentro de la red: Usted paga un copago de \$35 por los servicios de audición cubiertos por Medicare. Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por los servicios de audición cubiertos por Medicare. <u>Servicios auditivos de rutina</u> Dentro de la red: Paga \$0 de copago por exámenes de audición de rutina o pruebas de audición relacionadas de un proveedor de NationsHearing. Para los audífonos, usted paga un copago de \$595 por audífono para un audífono de nivel de entrada o un copago de \$895 por

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios para la audición (continuación) - o Costo adicional por capacidad de recarga opcional de audífonos - o Audífonos de venta libre o moldes auriculares - o Accesorios para audífonos - o Consultas adicionales al proveedor - o Baterías adicionales: baterías cuando se compra un audífono recargable - o Audífonos que no se compran a través de NationsHearing - o Los costos asociados a los artículos excluidos son responsabilidad del miembro y no están cubiertos por el plan.	audífono para un audífono de nivel básico a través de NationsHearing. <u>Servicios auditivos de rutina</u> Fuera de la red: Para un examen de audición de rutina con un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forma parte de la red de NationsHearing), pagará un copago de \$0. Tendrá que pagar de su bolsillo y solicitar el reembolso. Audífonos: Para los audífonos, usted paga un copago de \$595 por audífono para un audífono de nivel de entrada o un copago de \$895 por audífono para un audífono de nivel básico a través de NationsHearing.
 Prueba de detección de VIH Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que están en mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente: • Una prueba de detección cada 12 meses. Si está embarazada, cubrimos: • Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Agencia de atención médica a domicilio Antes de obtener los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios médicos a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le brinde estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de enfermería especializada o los servicios de un auxiliar de atención de la salud a domicilio en forma intermitente o de medio tiempo (para que se los cubra en función del beneficio de atención médica a domicilio, los servicios de enfermería especializada y los servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio combinados deben totalizar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suministros médicos.	Dentro de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para la atención médica domiciliaria cubierta por Medicare. Fuera de la red: Paga 30% de coseguro por la atención médica a domicilio cubierta por Medicare.
Tratamiento de infusión en el hogar El tratamiento de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar una infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulinas), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, brindados de conformidad con nuestro plan de atención. • La capacitación y la educación del paciente no están cubiertos, de otra manera, por los beneficios del equipo médico duradero. • Supervisión remota.	Dentro de la red y fuera de la red: Paga del 0% al 20% de coseguro por la terapia de infusión en el hogar. Se aplicarán copagos menores según lo exige la Ley de Reducción de la Inflación (Inflation Reduction Act, IRA). No hay coseguro, copago ni deducible para la administración de medicamentos de la parte B a domicilio.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Tratamiento de infusión en el hogar (continuación) Servicios de supervisión para el suministro del tratamiento de infusión en el hogar y los medicamentos de infusión en el hogar brindados por un proveedor calificado para el tratamiento de infusión en el hogar.	
Cuidados de hospicio Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le han dado un diagnóstico de enfermedad terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y que tiene una expectativa de vida inferior a 6 meses si su enfermedad sigue el curso normal. Puede recibir atención a través 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 los programas que poseemos, controlamos o en los que tenemos un interés financiero. El médico del hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor. - Atención de relevo a corto plazo. - Atención domiciliaria. Cuando es admitido en un hospicio, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si elige permanecer en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan. En cuanto a servicios de hospicio y servicios con cobertura de la parte A o B de Medicare que se relacionan con su pronóstico terminal: Original Medicare (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor del hospicio por sus servicios en un hospicio y cualquier servicio de la parte A y la parte B relacionado con su diagnóstico de enfermedad terminal. Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor del hospicio facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare cubra. Se le facturará el costo compartido de Original Medicare. En cuanto a servicios cubiertos por las partes A o B de Medicare que no se relacionan con su pronóstico terminal:	Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de las partes A y B relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal son pagados por Original Medicare, no por eternalHealth Freedom (PPO). No hay coseguro, copago ni deducible para los servicios de consulta de hospicio. Para servicios de hospicio no cubiertos, consulte la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico” en esta tabla.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Cuidados de hospicio (continuación) Si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la parte A o la parte B de Medicare y que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal, el costo de estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan y sigue las normas del plan (como si hay algún requisito de obtener una autorización previa). • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para los servicios recibidos, solo pagará el monto de costo compartido de nuestro plan para los servicios dentro de la red. • Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga el costo compartido según Original Medicare. Para servicios cubiertos por eternalHealth Freedom (PPO) pero no cubiertos por la parte A o B de Medicare: eternalHealth Freedom (PPO) continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la parte A o B o que no estén relacionados con su diagnóstico de enfermedad terminal. Usted paga el monto del costo compartido de nuestro plan por estos servicios. Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por los beneficios de la parte D del plan: Si estos medicamentos no están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición en un hospicio por enfermedad terminal, usted paga el costo compartido de Original Medicare. Los medicamentos nunca están cubiertos por el hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5). Nota: si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionada con su diagnóstico de enfermedad terminal), comuníquese con nosotros para coordinar los servicios. Nuestro plan cubre servicios de consulta de hospicio (solo una vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.	

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Vacunas Los servicios de la parte B cubiertos por Medicare incluyen los siguientes: • Vacunas contra la neumonía. • Inyecciones (o vacunas) contra la gripe o influenza, una vez cada temporada de gripe o influenza en otoño e invierno, con inyecciones (o vacunas) adicionales contra la gripe o la influenza si son médicamente necesarias. • Vacunas contra la hepatitis B si corre riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacunas contra el COVID-19. • Otras vacunas si su salud está en peligro y si cumple con los requisitos de cobertura de la parte B de Medicare. También cubrimos la mayoría de las demás vacunas para adultos en nuestros beneficios de medicamentos de la parte D. Consulte la Sección 8 del Capítulo 6 para obtener más información.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe/influenza, la hepatitis B y el COVID-19.
Servicios de atención hospitalaria para pacientes internados Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados. Los servicios de atención hospitalaria para pacientes internados comienzan el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado. El costo compartido comienza el primer día de ingreso en el hospital. Los costos compartidos no se aplican al día del alta hospitalaria. No hay límite en el número de días de hospitalización médicamente necesarios cubiertos por el plan. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales	Se requiere autorización previa dentro de la red. Dentro de la red: Usted paga un copago de \$370 por día para los días 1 al 5. Usted paga un copago de \$0 por día para los días 6 a 90. Usted paga un copago de \$0 por día para el día 91 y posteriores. Fuera de la red: Usted paga 30% de coseguro por estancia.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de atención hospitalaria para pacientes internados (continuación) • Servicios de enfermería permanentes • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios) • Medicamentos • Análisis de laboratorio • Radiografías y otros servicios radiológicos • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios • Uso de aparatos, como sillas de ruedas • Costos de la sala de operaciones y de recuperación • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • Servicios por abuso de sustancias tóxicas para pacientes internados • En determinadas condiciones, están cubiertos los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, haremos los arreglos para que su caso sea revisado por un centro de trasplantes aprobado por Medicare que decidirá si usted es candidato para un trasplante eternalHealth Freedom (PPO) • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y glóbulos rojos concentrados comienza con la primera pinta de sangre que necesita. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos a partir de la primera pinta. • Servicios médicos Nota: para ser paciente internado, el proveedor debe hacer una orden por escrito para que lo ingresen de manera formal como paciente internado en el hospital. Aunque permanezca en el hospital por la noche, se lo puede considerar un "paciente externo". Si no está seguro de si es un paciente hospitalizado o externo, pregunte al personal del hospital.	Si recibe atención hospitalaria autorizada como paciente de un hospital fuera de la red después de que su estado de emergencia se haya estabilizado, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de atención hospitalaria para pacientes internados (continuación) Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i>. Esta hoja informativa está disponible en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	
Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización. Los servicios cubiertos que requieren una estadía en el hospital en una unidad psiquiátrica de un hospital general están cubiertos por tantos días como sea médicamente necesario. En un hospital psiquiátrico independiente, los servicios cubiertos se brindan hasta el límite de por vida de Medicare de 190 días. No hay cobertura proporcionada por eternalHealth Freedom (PPO) después de haber alcanzado el límite de 190 días de por vida.	Se requiere autorización previa dentro de la red, excepto en caso de emergencia. Por cada ingreso en una unidad psiquiátrica de un hospital general, abonará un copago de \$370 al día durante los días 1 a 5. Usted paga un copago de \$0 por día para los días 6 a 90. Paga \$0 de copago por día durante el día 91 y posteriores. Por cada ingreso en un hospital psiquiátrico independiente, abonará \$370 de copago por día durante los días 1 a 5. Usted paga un copago de \$0 por día para los días 6 a 90. Usted paga un copago de \$0 por los días 91 y posteriores hasta que haya alcanzado el límite de por vida de 190 días. Fuera de la red: Usted paga 30% de coseguro por estancia.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico (continuación)	Si recibe atención hospitalaria como paciente de un hospital fuera de la red después de que su estado de emergencia se haya estabilizado, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.
Hospitalización: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta Si ha agotado sus beneficios para paciente internado o si la hospitalización no es razonable y necesaria, no cubriremos su hospitalización. En algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el hospital o en el centro de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios médicos • Análisis de diagnóstico (como los análisis de laboratorio) • Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos • Vendajes quirúrgicos • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Dispositivos protésicos y ortésicos (salvo los dentales) que sustituyen una parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluso tejido contiguo), o bien una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo que no funciona bien o que permanentemente no funciona, incluso la sustitución o reparación de dichos dispositivos	Dentro de la red y fuera de la red: Servicios médicos Consulte la sección “Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico” en esta tabla. Servicios de diagnóstico y radiografía, vendajes quirúrgicos y férulas Consulte la sección “Pruebas diagnósticas y servicios terapéuticos para pacientes externos” de esta tabla. Prótesis, órtesis y suministros médicos/terapéuticos para pacientes externos Consulte la sección “Dispositivos protésicos y suministros relacionados” en esta tabla.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Hospitalización: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta (continuación) • Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros; y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debidos a la rotura, al desgaste, a la pérdida o a un cambio en el estado físico del paciente • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.	Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional Consulte la sección “Servicios de rehabilitación para pacientes externos” de esta tabla.
Comidas – Después del alta* Después de recibir el alta de una estadía en un hospital, puede ser elegible para recibir hasta dos semanas (14 días, 28 comidas) de comidas nutritivas y completamente preparadas enviadas a su hogar para ayudarlo a recuperarse de su enfermedad/lesiones o controlar sus afecciones. Cuando reciba el alta, nuestro equipo de gestión de la atención coordinará su beneficio de comidas con su proveedor de atención médica para determinar si cumple los criterios para recibir comidas adaptadas desde el punto de vista médico. Un administrador de la atención de eternalHealth debe solicitar los alimentos. Si cumple los requisitos, el socio de eternalHealth, NationsBenefits, le preparará y entregará las comidas a domicilio sin costo alguno para usted.	Dentro de la red y fuera de la red: No hay copago ni coseguro para las comidas después de la hospitalización. Las comidas deben ser solicitadas por un administrador de la atención de eternalHealth a través de nuestro socio, NationsBenefits. <i>*Los gastos de comidas posteriores al alta no cuentan para el monto máximo para gastos de bolsillo.</i>
 Terapia médica nutricional Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedad renal (pero no en tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando lo indica el médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier plan Medicare Advantage u Original Medicare) y 2 horas cada año, después de este. Si su	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Terapia nutricional médica, continuación afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con orden de un médico. Un médico debe indicar estos servicios y renovar su orden cada año si su tratamiento es necesario en el año calendario siguiente.	
 Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP) Los servicios del Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (Diabetes Prevention Program, MDPP) están cubiertos para las personas elegibles en todos los planes de salud de Medicare. El MDPP es una intervención estructurada de cambio de conducta de salud que brinda capacitación práctica sobre cambio en la dieta a largo plazo, mayor actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.
Medicamentos de la parte B de Medicare Estos medicamentos están cubiertos por la parte B de Original Medicare y no por el Programa de Medicamentos Recetados de Medicare. Los medicamentos cubiertos incluyen lo siguiente: • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando recibe los servicios de médicos, en un hospital para pacientes externos o en un centro quirúrgico ambulatorio • Insulina suministrada a través de un equipo médico duradero (por ejemplo, una bomba de insulina médicamente necesaria). • Otros medicamentos que se administran con equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por nuestro plan.	Se requiere autorización previa para ciertos medicamentos de la parte B. Dentro de la red y fuera de la red: Paga 20% de coseguro con un copago máximo por mes de \$35 para insulinas de la parte B. Usted paga hasta un 20% de coseguro por los medicamentos recetados de quimioterapia cubiertos por la parte B de Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Medicamentos de la parte B de Medicare (continuación) • El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico: lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos del medicamento, es posible que necesite exploraciones y pruebas adicionales antes y/o durante el tratamiento que podrían aumentar sus costos totales. Hable con su médico sobre las exploraciones y pruebas que puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia. • Medicamentos inmunosupresores o para trasplantes: Medicare cubre el tratamiento farmacológico para el trasplante si Medicare pagó su trasplante de órgano. Debe tener la parte A en el momento del trasplante cubierto y debe tener la parte B en el momento de recibir los medicamentos inmunosupresores. La cobertura de medicamentos de la parte D de Medicare cubre los medicamentos inmunosupresores si la parte B no los cubre • Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el médico confirma que se relacionó con la osteoporosis posmenopáusica y no puede administrarse usted el medicamento. • 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. • Ciertos medicamentos anticancerígenos orales: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer que usted toma por vía oral si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo principio activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del medicamento inyectable.	Usted paga hasta un 20% de coseguro por todos los demás medicamentos recetados cubiertos por la parte B de Medicare. Se aplicarán copagos menores según lo exige la Ley de Reducción de la Inflación (Inflation Reduction Act, IRA). Los medicamentos de la parte B de Medicare pueden estar sujetos a tratamiento escalonado.

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Medicamentos de la parte B de Medicare (continuación) • A medida que aparezcan nuevos medicamentos orales contra el cáncer, la parte B podrá cubrirlos. Si la parte B no los cubre, lo hace la parte D. • Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted utiliza como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o en las 48 horas siguientes a la quimioterapia o se utilizan como sustitución terapéutica completa de un medicamento contra las náuseas por vía intravenosa. • Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ERT) cubiertos por la parte B de Medicare • Medicamentos calcimiméticos y quelantes de fosfato bajo el sistema de pago de ERT, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar® • Determinados fármacos para la diálisis domiciliaria, incluida la heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario, y los anestésicos tópicos. • Agentes estimulantes de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si padece una enfermedad renal terminal (ERT) o si necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras enfermedades (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, epoetina alfa, Aranesp®, darbepoetina alfa, Mircera® o metoxipolietilenglicol-epoetina beta). • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento a domicilio de deficiencias inmunitarias primarias. • Nutrición parenteral y enteral (intravenosa y por sonda) Estos medicamentos recetados están cubiertos por la parte B y no por el Programa de medicamentos recetados de Medicare (parte D) y, por lo tanto, no se aplican a los costos que paga de su bolsillo de la parte D de Medicare descritos en el Capítulo 6. Los medicamentos de la parte B pueden estar sujetos a requisitos de tratamiento escalonado.	

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Categorías de medicamentos de tratamiento escalonado de la parte B: • Asma • Bevacizumab • Inhibidores de la reabsorción ósea • Factores estimulantes de colonias • Inyecciones oculares • Hipercolesterolemia familiar • Gota • Inmunoglobulinas • Náuseas • Neurotoxinas • Pemetrexed • Pertuzumab • Rituximab • Trastuzumab • Viscosuplementos Este enlace lo llevará a una lista de medicamentos de la parte B que pueden estar sujetos a tratamiento escalonado: www.eternalhealth.com También cubrimos algunas vacunas en virtud de la parte B y la mayoría de las vacunas para adultos en nuestro beneficio de medicamentos de la parte D. El Capítulo 5 explica nuestro beneficio de medicamentos de la parte D e indica las normas que deben seguirse a fin de recibir cobertura para los medicamentos con receta. Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.	
 Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso sostenida Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento está cubierto si usted lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan integral de prevención. Hable con su médico de atención primaria o profesional de la salud para obtener más información.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para pruebas de detección y tratamientos preventivos de la obesidad.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios del programa de tratamiento para opioides Los miembros de nuestro plan con trastorno por uso de opioides (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir la cobertura de servicios para tratar los OUD a través de un Programa de tratamiento para opioides (Opioid Treatment Program, OTP), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) y medicamentos agonistas y antagonistas para tratamiento asistido por medicamentos (Medication-Assisted Treatment, MAT). • Suministro y administración de medicamentos de MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre consumo de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas toxicológicas • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas	Dentro de la red: Usted paga un copago de \$30 por los servicios del programa de tratamiento de opioides. Fuera de la red: Paga \$50 de copago por los servicios del programa de tratamiento de opioides.
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías • Tratamiento de radiación (radio e isótopos) que incluye materiales de los técnicos y suministros • Material quirúrgico, como apósitos • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Análisis de laboratorio • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y glóbulos rojos concentrados comienza con la primera pinta de sangre que necesita. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada.	Se requiere autorización previa dentro de la red. Dentro de la red: Usted paga un copago de \$15 por las radiografías cubiertas por Medicare. Las radiografías cubiertas por Medicare no requieren autorización previa. Usted paga un copago de \$60 por la radioterapia cubierta por Medicare, incluidos los materiales y suministros del técnico. Paga \$0 de copago por las pruebas de diagnóstico cubiertas por Medicare

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos (continuación) • Pruebas de diagnóstico que no sean de laboratorio, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas, electrocardiogramas y tomografías por emisión de positrones, cuando su médico u otro proveedor de atención médica las solicita para tratar un problema médico. • Otros análisis de diagnóstico para pacientes externos	realizadas en el consultorio de un proveedor. Paga un copago de \$10 por las pruebas de diagnóstico cubiertas por Medicare realizadas en todos los demás lugares. Usted paga un copago de \$0 por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare realizados en el consultorio de un proveedor. Paga \$10 de copago por servicios de laboratorio cubiertos por Medicare en un laboratorio independiente. Paga \$0 de copago por los servicios de sangre cubiertos por Medicare. Usted paga un copago de \$100 por servicios de ultrasonido, incluidos materiales y suministros para técnicos. Usted paga un copago de \$250 por servicios radiológicos de diagnóstico, incluidos materiales y suministros técnicos. Si se realizan varios servicios el mismo día, se cobrará un

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos (continuación)	copago. Se aplica el copago más alto. Fuera de la red: Usted paga un coseguro del 20% por análisis de laboratorio, pruebas de diagnóstico, radiografías y servicios radiológicos.
Observación hospitalaria para pacientes externos Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta. Para que los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación tienen cobertura solo cuando son proporcionados a partir de la orden de un médico o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos sobre personal del hospital para ingresar pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos. Nota: a menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital por la noche, se lo puede considerar un "paciente externo". Si no está seguro de si es un paciente externo, pregunte al personal del hospital. Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare <i>Beneficios hospitalarios de Medicare</i>. Esta hoja informativa está disponible en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	Dentro de la red: Usted paga un copago de \$350 por cada estadía de observación. Fuera de la red: Paga 20% de coseguro por estadía en observación.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes externos Cubrimos servicios médicamente necesarios que obtiene en el departamento de pacientes externos de un hospital por diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes externos, como servicios de observación o cirugía para pacientes externos. • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital. • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento con internación podría ser requerido sin esta atención. • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital. • Suministros médicos como entablillados y yesos. • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar. Nota: a menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital por la noche, se lo puede considerar un "paciente externo". Si no está seguro de si es un paciente externo, pregunte al personal del hospital.	Puede requerirse autorización previa dentro de la red. Comuníquese con Servicios para los Miembros para obtener más información. Dentro de la red: Clínica de pacientes externos: No hay coseguro, copago ni deducible para una visita a una clínica hospitalaria para pacientes externos. Clínica hospitalaria ambulatoria fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por una visita a una clínica hospitalaria para pacientes externos. Dentro de la red y fuera de la red: Servicios médicos: Consulte la sección "Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico" en esta tabla. Servicios de emergencia: Consulte la sección "Atención de emergencia" de esta tabla. Observación de paciente externo: Consulte la sección "Observación de los

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes externos (continuación)	pacientes externos" de esta tabla. Cirugía para pacientes externos: Consulte el apartado "Cirugía para pacientes externos, incluidos los servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros de cirugía para pacientes externos" de esta tabla. Análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico, radiografías, servicios radiológicos e insumos médicos: Consulte la sección "Pruebas diagnósticas y servicios y suministros terapéuticos para pacientes externos" de esta tabla. Atención de salud mental, hospitalización parcial y atención de dependencia química: Consulte las secciones "Atención de salud mental para pacientes externos", "Servicios de hospitalización parcial", "Servicios del programa de tratamiento de opioides" y "Servicios de abuso de sustancias para pacientes externos" de esta tabla.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios hospitalarios para pacientes externos (continuación)	Medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar: Consulte la sección “Medicamentos con receta de la parte B de Medicare” de esta tabla.
Atención de salud mental para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, consejera profesional autorizada (Licensed Professional Counselor, LPC), terapeuta familiar y matrimonial con licencia (LMFT), enfermero practicante (NP), asistente médico (PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado por Medicare, según lo permitido por la legislación estatal aplicable.	Dentro de la red: Paga \$30 de copago por sesiones individuales y grupales cubiertas por Medicare. Paga un copago de \$0 por visitas breves al consultorio (hasta 15 minutos) con el único propósito de monitorear o cambiar medicamentos. Fuera de la red: Paga \$50 de copago por sesiones individuales y grupales cubiertas por Medicare.
Servicios de rehabilitación para pacientes externos Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes externos se brindan en varios entornos para pacientes externos, como departamentos ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORF).	Dentro de la red: Paga un copago de \$20 por servicios de rehabilitación ambulatoria cubiertos por Medicare. Fuera de la red: Paga un copago de \$50 por servicios de rehabilitación ambulatoria cubiertos por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios ambulatorios para trastornos por consumo de sustancias Cubrimos los servicios ambulatorios para consumo de sustancias relacionados con el diagnóstico y el tratamiento del alcoholismo, el consumo de sustancias y la dependencia. Esto incluye el tratamiento por parte de cualquier terapeuta o consejero licenciado en abuso de sustancias en su consultorio o en un entorno clínico.	Dentro de la red: Paga un copago de \$30 por sesiones individuales y grupales cubiertas por Medicare. Fuera de la red: Paga un copago de \$50 por sesiones individuales y grupales cubiertas por Medicare.
Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios brindados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios Nota: si va a someterse a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor si será considerado un paciente internado o ambulatorio. A menos que el proveedor escriba una orden de admisión para su hospitalización, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido para la cirugía para pacientes externos. Aunque permanezca en el hospital por la noche, se lo puede considerar un paciente externo.	Se requiere autorización previa dentro de la red para cirugía ambulatoria realizada en un centro ambulatorio del hospital. Dentro de la red: Paga un copago de \$350 por cirugía ambulatoria realizada en instalaciones ambulatorias del hospital. Paga un copago de \$250 por cirugía ambulatoria realizada en centros quirúrgicos ambulatorios. Paga \$0 de copago por una colonoscopia. Fuera de la red: Paga un coseguro del 20% por una cirugía ambulatoria realizada en un centro ambulatorio de un hospital o en un centro quirúrgico ambulatorio.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Artículos de venta libre (OTC)* Recibirá una asignación de \$60 cada trimestre calendario. Recibirá una tarjeta de eternalPlus Benefits que se financiará trimestralmente (cada 3 meses): los fondos trimestrales no utilizados no se transfieren al siguiente trimestre calendario. Esta tarjeta puede ser Se utiliza para productos de salud elegibles de venta libre. La tarjeta de eternalPlus Benefits permite a los miembros tomar el control de su salud. Los gastos se limitan a los productos aprobados por Medicare, sin posibilidad de retirar dinero en efectivo. eternalHealth se ha asociado con NationsBenefits para ofrecer el beneficio de medicamentos de venta libre (OTC). NationsBenefits enviará por correo a cada miembro un catálogo en el que se enumeran los artículos, los costos y el proceso para solicitar y recibir artículos de venta libre. Los miembros de eternalHealth tienen cuatro formas de utilizar su asignación para medicamentos de venta libre. 1. <i>En la tienda:</i> puede adquirir los artículos de venta libre autorizados en farmacias y tiendas de comestibles seleccionadas. Para encontrar una tienda cerca de usted, visite: https://eternalhealth.nationsbenefits.com/ 2. <i>En línea:</i> para realizar un pedido a través del portal Benefits Pro, visite: eternalHealth.NationsBenefits.com 3. <i>Por teléfono:</i> para hacer un pedido por teléfono, llame al 1 (800) 680-4568 (TTY: 711). El equipo de Servicios para los Miembros está disponible del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, los 7 días de la semana, y del 1 de abril al 30 de septiembre, de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Artículos de venta libre (OTC)* (continuación)	No hay coseguro, copago ni deducible para los productos de venta libre cubiertos <i>*Cualquier costo que usted pague no cuenta para el monto máximo de gastos de bolsillo.</i>

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
4. <i>Por correo:</i> para hacer un pedido por correo, envíe su formulario de pedido completo utilizando el sobre con franqueo pagado a: NationsBenefits 1700 N. University Drive Plantation, FL 33322 Importante: debido al tiempo adicional que se necesita para recibir su solicitud por correo, le recomendamos que deje un margen de tiempo adicional cuando haga el pedido. Si su pedido no se recibe antes del día 20 del mes, podrá procesarse para el siguiente período de beneficios. Si desea que su pedido se aplique al período de beneficios en curso, le recomendamos que lo haga en línea o por teléfono.	
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos de pacientes externos La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo que se suministra como un servicio en hospital para pacientes externos o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención que recibe en el consultorio del médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consejero profesional autorizado y es una alternativa a la hospitalización. El <i>servicio intensivo para pacientes externos</i> es un programa estructurado de tratamiento de salud conductual activa (mental) en el departamento de atención ambulatoria de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un establecimiento de salud con calificación federal, o una clínica de salud rural, con atención más intensa que la que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consejero profesional autorizado y es una alternativa a la hospitalización.	Dentro de la red: Usted paga un copago de \$25 por cada hospitalización parcial o visita ambulatoria intensiva. Fuera de la red: Usted paga un coseguro del 30% por cada hospitalización parcial o visita ambulatoria intensiva

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - Atención médica o servicios de cirugía médicamente necesarios que recibe en la consulta de un médico, en un centro quirúrgico ambulatorio certificado, en el departamento de pacientes externos de un hospital o en cualquier otro lugar. - Consultas con un especialista, y diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista. - Exámenes básicos de audición y equilibrio realizados por su PCP, si su médico los indica para ver si necesita tratamiento médico. - Ciertos servicios de telesalud, incluidos: Los servicios de médicos de atención primaria y de médicos especialistas se pueden proporcionar mediante intercambio electrónico - Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una consulta en persona o a través de telesalud. - Los servicios de telesalud cubiertos se limitan a aquellos que involucran un componente de audio y video y deben realizarse en tiempo real a través de un método de comunicación seguro administrado por su médico. - Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal terminal para los miembros que se realizan diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro. - Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de una apoplejía, independientemente de su ubicación.	Dentro de la red: Consulta al médico de atención primaria (PCP): Usted paga un copago de \$0 por cada consulta de atención primaria Consulta a especialista: Paga \$0 de copago por cada consulta al especialista. Consulta de atención primaria por telesalud Paga \$0 de copago por cada consulta. Consulta al especialista en telesalud: Paga \$0 de copago por cada consulta. Fuera de la red: Consulta al médico de atención primaria (PCP): Paga \$0 de copago por cada consulta. Consulta a especialista: Paga \$20 de copago por cada consulta. Consulta de atención primaria por telesalud Paga \$0 de copago por cada consulta.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico (continuación) - Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por el consumo de sustancias o un trastorno de salud mental que ocurre en simultáneo, independientemente de su ubicación. - Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental si se cumple lo siguiente: - Tiene una consulta en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera consulta de telesalud. - Tiene una consulta en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud. - Se pueden hacer excepciones a lo anterior en ciertas circunstancias. - Servicios de telesalud para consultas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud Calificados Federalmente. - Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) con su médico durante 5-10 minutos si: - no es un paciente nuevo; y - el control no está relacionado con una visita al consultorio en los últimos 7 días y - el control no lleva a una visita al consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana. - Evaluación de videos o imágenes que envía a su médico, e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de las 24 horas si: - no es un paciente nuevo; y - la evaluación no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días y	Consulta al especialista en telesalud: Paga \$20 de copago por cada consulta.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios médicos o profesionales, incluidas las visitas al consultorio médico (continuación) - la evaluación no lleva a una visita al consultorio dentro de las 24 horas o la cita disponible más cercana. - Consulta que su médico realiza con otros médicos por teléfono, en línea o historia clínica electrónica. - Segunda opinión antes de la cirugía	
Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: - Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos). - Atención de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores.	Dentro de la red: Paga un copago de \$30 por los servicios de podología. Usted paga un copago de \$0 por el cuidado del pie diabético. Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por servicios de podología, incluido el cuidado del pie diabético.
 Profilaxis previa a la exposición (PrEP) para la prevención del VIH Si no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de la salud determina que tiene un mayor riesgo de contraer VIH, cubrimos los medicamentos de profilaxis previa a la exposición (Pre-Exposure Prophylaxis, PrEP) y los servicios relacionados. Si califica, los servicios cubiertos incluyen: - Medicamento PrEP oral o inyectable aprobado por la FDA. Si recibe un medicamento inyectable, también cubrimos el costo de la inyección del medicamento. - Hasta 8 sesiones de asesoramiento individual (incluida evaluación del riesgo de VIH, reducción del riesgo de VIH y adherencia a la medicación) cada 12 meses. - Hasta 8 pruebas de detección del VIH cada 12 meses. Una prueba única para detectar el virus de la hepatitis B.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Exámenes de detección de cáncer de próstata Para los hombres de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen los siguientes estudios una vez cada 12 meses: • Tacto rectal • Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA)	No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis del PSA anual.
Dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, pruebas, ajustes o capacitación en el uso de dispositivos protésicos y ortésicos; así como: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos protésicos, miembros artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortésicos, y la reparación y/o sustitución de dispositivos protésicos y ortésicos. Además, también se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte <i>Atención oftalmológica</i> más adelante en esta tabla).	Es posible que se requiera autorización previa para ciertos dispositivos protésicos y ortésicos dentro de la red y suministros relacionados. Su proveedor de red debe comunicarse con el plan antes de administrar los servicios. Dentro de la red y fuera de la red: Usted paga un coseguro del 20% por dispositivos protésicos y ortésicos y suministros relacionados.
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) de moderada a grave y tienen una orden del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para obtener rehabilitación pulmonar.	Dentro de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para los servicios de rehabilitación pulmonar. Fuera de la red: Paga un copago de \$50 por los servicios de rehabilitación pulmonar.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de abuso de alcohol y asesoramiento para reducirlo Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes. Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta 4 sesiones breves de asesoramiento personales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o profesional de atención primaria calificado en un establecimiento de atención primaria.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.
 Detección del cáncer de pulmón mediante tomografía computarizada de baja dosis (LCDT) Para las personas que califican, se cubre una tomografía computada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) cada 12 meses. Los miembros elegibles deben cumplir con los siguientes requisitos: tener entre 50 y 77 años y no tener signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tener antecedentes como fumadores de tabaco de, al menos, 20 paquetes/años y ser fumadores actualmente o haber dejado de fumar en los últimos 15 años y recibir una orden de parte de un médico o un profesional no médico calificado para realizarse una LCDT durante una consulta para el asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de la toma de decisiones compartidas que cumplan con los criterios de Medicare para dichas consultas. <i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LCDT después de la prueba de detección inicial con una LCDT:</i> los miembros deben recibir una orden para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con una LCDT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada. Si un médico o profesional no médico calificado elige realizar una consulta de asesoramiento y de toma de	No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare o para la LCDT.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Detección del cáncer de pulmón mediante tomografía computarizada de baja dosis (LCDT) (continuación) decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LCDT posteriormente, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare.	
 Detección de la infección por el virus de la hepatitis C Cubrimos una prueba de detección de hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de atención médica calificado solicita una y usted cumple con una de estas condiciones: • Corre un alto riesgo porque consume o ha consumido drogas inyectables ilícitas. • Recibió una transfusión de sangre antes de 1992. • Nació entre 1945 y 1965. Si nació entre 1945 y 1965 y no se le considera de alto riesgo, pagamos una prueba de detección una sola vez. Si tiene un alto riesgo (por ejemplo, ha continuado consumiendo drogas inyectables ilegales desde su última prueba de detección de hepatitis C que dio negativa), cubrimos pruebas de detección anuales.	No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección del virus de la hepatitis C cubierta por Medicare.
 Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que se encuentran en un mayor riesgo de infecciones por ETS cuando el proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo. También cubrimos hasta 2 sesiones personales súper intensivas de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos por año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de infecciones por ETS. Solo cubrimos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son brindadas	No se requiere coseguro, copago ni deducible para beneficios preventivos para pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubiertos por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas (continuación) por un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como en un consultorio del médico.	
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. En el caso de los miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, cuando son remitidos por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida. • Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor para este servicio no está disponible temporalmente o está fuera del alcance). • Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se lo ingresa al hospital para recibir atención especial). • Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar). • Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar. • Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, recibir visitas por parte de trabajadores capacitados y especializados en diálisis para verificar cómo va con la autodiálisis en su hogar, para ayudar en casos de emergencia y para revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua). Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de los medicamentos de la parte B, consulte Medicamentos de la parte B de Medicare en esta tabla.	Dentro de la red y fuera de la red: No hay coseguro, copago ni deducible para los servicios de educación sobre la enfermedad renal Paga 20% de coseguro por los servicios de diálisis cubiertos por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (SNF) (Para obtener una definición de atención en un centro de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12. SNF son las iniciales en inglés de centros de enfermería especializada). Está cubierto por 100 días por período de beneficios. Un período de beneficios comienza el primer día que ingresa en un hospital para pacientes internados o en un centro de enfermería especializada cubiertos por Medicare. El período de beneficios finaliza cuando no ha estado internado en ningún hospital o SNF durante 60 días consecutivos. Si va al hospital (o al SNF) después de que finaliza un período de beneficios, comienza un nuevo período de beneficios. No se requiere una hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Medicamentos administrados como parte nuestro plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre). • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de sangre completa y de concentrado de glóbulos rojos comienza a partir de la cuarta pinta de sangre que usted necesite; debe pagar por las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año calendario o donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que done. Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada. • Suministros médicos y quirúrgicos que habitualmente proveen los SNF	Se requiere autorización previa dentro de la red. Dentro de la red: Para estadías en centros de enfermería especializada, usted paga por período de beneficio: \$0 de copago por día para los días 1 a 20. \$203 de copago por día para los días 21 a 100. Está cubierto durante un máximo de 100 días por período de beneficios. Paga el 100% del costo después de 100 días en un período de beneficios. El período de beneficios comienza el día del ingreso en un centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no ha recibido ninguna atención especializada en un SNF durante 60 días seguidos. Fuera de la red: Paga un coseguro del 25% por estadía, hasta 100 días.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (SNF) (continuación) • Análisis de laboratorio que habitualmente se realizan en los SNF • Radiografías y otros servicios de radiología que habitualmente se realizan en los SNF • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que habitualmente proveen los SNF • Servicios de médicos o profesionales. Generalmente, usted recibe atención de SNF en instalaciones de la red. En determinadas circunstancias que se detallan más abajo, es posible que pueda pagar el costo compartido dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan. • Un centro de cuidados o una comunidad de atención continua para los jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que brinde los servicios de un centro de atención de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge o pareja doméstica esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital.	
 Servicios para dejar el tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) El asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco está cubierto para pacientes externos y hospitalizados que cumplan estos criterios: • Consumir tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco. • Son competentes y están alertas durante el asesoramiento. • Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare brinda asesoramiento.	No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Servicios para dejar el tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco) (continuación) Cubrimos 2 intentos de abandono al año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, pudiendo el paciente recibir hasta 8 sesiones al año).	
Tratamiento con ejercicios supervisados (SET) El tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) está cubierto para los miembros que padecen arteriopatía periférica sintomática (Peripheral Artery Disease, PAD). Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET. El programa de SET debe cumplir con lo siguiente: • Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración, que comprenden un programa de capacitación de ejercicios terapéuticos para la PAD en pacientes con claudicación • Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio de un médico • Proporcionarse por el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen a los daños, y que esté capacitado en tratamiento con ejercicios para la PAD • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asociado médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica, que debe estar capacitado en reanimación cardiopulmonar básica y avanzada El SET podría cubrirse por 36 sesiones adicionales en un período de tiempo extendido, más allá de las 36 sesiones en 12 semanas, si un proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.	Dentro de la red: Paga \$25 de copago por los servicios de tratamiento con ejercicios supervisados (SET) cubiertos por Medicare Fuera de la red: Usted paga un copago de \$50 por los servicios de tratamiento con ejercicios supervisados cubierto por Medicare
Servicios de transporte* Los miembros tienen acceso a transporte no urgente a citas médicas y odontológicas, así como a traslados a la farmacia,	Dentro de la red: Usted paga \$0 de copago por este beneficio.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios de transporte* (continuación) a través del socio de transporte de eternalHealth, NationsBenefits. NationsBenefits ofrece viajes programados (con un día o más de anticipación) y viajes a pedido. NationsBenefits ofrece transporte en transporte compartido, transporte médico ambulatorio no urgente (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) y furgoneta para sillas de ruedas. Para programar su viaje, comuníquese con NationsBenefits al 1-(888) 617-0350. El horario de atención es de lunes a sábado, de 6 a.m. a 6 p.m., hora local.	Los miembros tienen acceso a 24 viajes de ida a ubicaciones aprobadas por el plan (médicas, dentales, farmacias) con una distancia máxima de 60 millas por viaje. Para estar cubiertos, los viajes deben realizarse a través de un proveedor autorizado por el plan. Fuera de la red: Copago de \$0 por hasta 24 viajes de ida por año con una distancia máxima de 60 millas por viaje a citas médicas, citas dentales o a la farmacia. El miembro debe pagar de su bolsillo y enviar los recibos a eternalHealth para obtener el reembolso. Debe presentar una reclamación ante eternalHealth para obtener el reembolso. El formulario de reclamación se puede encontrar en www.eternalhealth.com o llamando a Servicios para los Miembros para obtener el formulario de reclamación. <i>*Sus gastos no cuentan para el monto máximo para gastos de bolsillo.</i>

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Servicios necesarios de urgencia Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no es una emergencia es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o, incluso si se encuentra dentro del área de servicio de nuestro plan, no es razonable dado el horario, lugar y circunstancias, obtener este servicio de proveedores de la red. Nuestro plan debe cubrir los servicios necesarios de urgencia y cobrarle solo los costos compartidos dentro de la red. Algunos ejemplos de servicios necesarios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de dolencias ya existentes. Las consultas de rutina médicamente necesarias (como los chequeos anuales) al proveedor no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente. Este plan cubre atención médica necesaria de urgencia en todo el mundo. Consulte la sección a continuación denominada Cobertura mundial de emergencia o urgencia para obtener más información.	Dentro de la red y fuera de la red: Paga \$0 de copago por los servicios relacionados con el PCP. Paga un copago de \$25 por servicios necesarios de urgencia en un centro de atención de urgencia o un centro de atención sin cita previa.
 Atención oftalmológica Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente: • Servicios de médicos para pacientes externos para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes oftalmológicos de rutina (refracción de la vista) para anteojos o lentes de contacto. • Para las personas que corren un alto riesgo de padecer glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma cada año. Quienes corren un alto riesgo de padecer glaucoma son personas con antecedentes familiares de la enfermedad, diabéticos, afroamericanos de 50 años o más e hispanoamericanos de 65 años o más. • Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética por año.	<u>Servicios oftalmológicos cubiertos por Medicare:</u> Dentro de la red: Paga \$35 de copago por los exámenes/pruebas de detección de la vista cubiertos por Medicare. Fuera de la red: Paga \$50 de copago por los exámenes/pruebas de detección de la vista cubiertos por Medicare. Dentro de la red y fuera de la red: Paga un copago de \$0 por un examen de detección de

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Atención oftalmológica, continuación - Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la inserción de una lente intraocular. (Si necesita 2 operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar 2 pares de anteojos después de la segunda cirugía). Atención oftalmológica de rutina* Los servicios de atención oftalmológica de rutina incluyen: Nuestro plan cubre beneficios de atención oftalmológica de rutina a través de EyeMed. Su plan cubre un examen de visión de rutina anual con dilatación por año calendario. Su plan proporciona una asignación para anteojos recetados de hasta \$200 por año. Esto incluye lo siguiente: Anteojos: cristales monofocales, bifocales, trifocales o progresivos, y/o armazones (incluye adaptación y costos de suministro). - Anteojos: cristales monofocales, bifocales, trifocales o progresivos, y/o armazones (incluye adaptación y costos de suministro). - Lentes de contacto (incluida la evaluación, las adaptaciones y los costos de suministro). Recibirá un 20% de descuento en el saldo de los anteojos de más de \$200 cuando los adquiera en un proveedor de EyeMed participante. Recibirá un 15% de descuento en el saldo superior a \$200 en lentes de contacto convencionales adquiridas de un proveedor de EyeMed participante. Para encontrar un proveedor de EyeMed participante, llame al 1 (866) 800-5457 (TTY 711). Horario de atención de EyeMed: Del 1 de octubre al 31 de marzo, de lunes a sábado de 8 a.m. a 2 a.m. y domingos de 11 a.m. a 8 p.m.	glaucoma anual si tiene un alto riesgo. Paga un copago de \$0 por un par de anteojos estándar cubiertos por Medicare después de la cirugía de cataratas. <u>Servicios oftalmológicos de rutina:</u> Dentro de la red: Paga \$0 de copago por un examen oftalmológico de rutina a través de un proveedor de EyeMed. Para acceder al beneficio anual de anteojos, puede comprar los anteojos en un proveedor de EyeMed participante. Si elige un proveedor de EyeMed, tendrá el beneficio de \$200 por año calendario aplicado al momento del servicio y será responsable de pagar cualquier saldo restante. El proveedor de EyeMed procesará la reclamación. Fuera de la red: Para un examen oftalmológico de rutina con un proveedor fuera de la red (un proveedor que no es parte de la red de EyeMed), pagará un copago de \$0.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Atención oftalmológica, continuación Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a sábado de 8 a.m. a 2 a.m. y domingos de 11 a.m. a 8 p.m. También puede buscar un proveedor en línea en eyemedvisioncare.com	Tendrá que pagar de su bolsillo y solicitar el reembolso. Si utiliza un proveedor no participante (un proveedor que no es parte de la red de EyeMed) para anteojos, deberá pagar de su bolsillo y solicitar un reembolso. Se le reembolsará hasta \$200 por año calendario. Debe presentar una reclamación ante eternalHealth para obtener el reembolso. Tendrá que pagar de su bolsillo y solicitar el reembolso. Debe presentar una reclamación ante eternalHealth para obtener el reembolso. El formulario de reclamación se puede encontrar en www.eternalhealth.com o llamando a Servicios para los Miembros para obtener el formulario de reclamación. <i>*Sus costos de los servicios oftalmológicos de rutina (incluidos el examen oftalmológico y los anteojos) no se tienen en cuenta para su monto máximo para gastos de bolsillo.</i>

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
 Consulta preventiva de bienvenida a Medicare Nuestro plan cubre la consulta preventiva de <i>bienvenida a Medicare</i> por única vez. La consulta incluye una revisión de su salud, así como la educación y el asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección e inyecciones o vacunas) y las derivaciones a otro tipo de atención si fuera necesario. Importante: cubrimos la consulta preventiva de <i>bienvenida a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses de tener la parte B de Medicare. Cuando haga la cita, informe en el consultorio del médico que le gustaría programar su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>.	No hay coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva de <i>bienvenida a Medicare</i>.
Atención de emergencia/urgencia en todo el mundo* Nuestro plan ofrece un beneficio complementario que cubre servicios de urgencia o emergencias médicas, incluido el transporte de emergencia en ambulancia, si viaja fuera de los Estados Unidos o sus territorios. Cuando recibe atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor fuera de EE. UU. o sus territorios, usted está cubierto. Debe pedirle al proveedor fuera de la red que facture al plan nuestra parte del costo, preferiblemente en inglés y en dólares estadounidenses. Pagaremos al proveedor los montos aprobados por Medicare menos los costos compartidos aplicables. Si hay una diferencia entre el monto pagado y el monto cobrado por el proveedor, es posible que le facturen la diferencia. Si paga el monto total al momento de recibir la atención, deberá pedirnos que le reembolsemos nuestra parte del costo. Envíenos la factura, preferiblemente en inglés y en dólares estadounidenses, junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado. Le reembolsaremos directamente, menos cualquier costo compartido aplicable. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener instrucciones sobre cómo solicitar el pago del plan.	Los siguientes servicios están cubiertos fuera de los EE. UU. y sus territorios: \$125 de copago por consulta para atención de emergencia. Copago de \$0 por consulta para servicios de atención primaria necesarios con urgencia. Copago de \$25 por visita para servicios especializados necesarios con urgencia. Copago de \$300 por viaje para servicios de ambulancia de emergencia. eternalHealth pagará un máximo de \$25,000 al año por servicios de emergencia en todo el mundo.

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga
Atención de emergencia/urgencia en todo el mundo* (continuación) La cobertura se limita a los servicios que se clasificarían como atención de emergencia si la atención se hubiera prestado en los Estados Unidos o sus territorios. 1. La cobertura se limita a los servicios que se clasificarían como atención de emergencia o posterior a la estabilización si se hubieran prestado en EE. UU. o sus territorios. 2. Los medicamentos con receta de la parte D obtenidos en una farmacia minorista fuera de EE. UU. y sus territorios no están cubiertos. 3. Los impuestos y tasas extranjeros (incluidas, entre otras, las comisiones por cambio de divisas o por transacción) no están cubiertos. 4. El transporte de regreso a EE. UU. o sus territorios, desde otro país, no está cubierto. 5. Usted debe pagar de su bolsillo y luego presentar al plan para el reembolso, menos el copago aplicable. Solo pagamos montos aprobados por Medicare por servicios cubiertos de proveedores fuera de la red, lo que incluye a cualquier proveedor ubicado fuera de los EE. UU. y sus territorios. Consulte el capítulo 3, Sección 2.4, para obtener más información sobre cómo recibir servicios cubiertos de proveedores fuera de la red.	<i>*Sus gastos no cuentan para el monto máximo para gastos de bolsillo.</i>

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

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

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

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

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Acupuntura	Disponible para personas con dolor lumbar crónico en determinadas circunstancias. Como se describe en la tabla anterior.
Cirugía o procedimientos cosméticos	Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado. Se cubren todas las etapas de reconstrucción de la mama después de una mastectomía, así como también la de la mama no afectada para producir una apariencia simétrica.
Cuidado asistencial El cuidado asistencial es aquel cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse.	No cubiertos en ninguna situación
Procedimientos, equipos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales Los productos y los procedimientos experimentales son aquellos determinados por Original Medicare que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.	Original Medicare puede cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o su plan. (Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3).

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Cargos cobrados por la atención por sus familiares inmediatos o miembros de su hogar	No cubiertos en ninguna situación
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar	No cubiertos en ninguna situación
Entrega de comidas a domicilio	Como se describe en la tabla de beneficios anterior.
Servicios domésticos incluyen ayuda doméstica básica, como tareas domésticas ligeras o preparación de comidas ligeras	No cubiertos en ninguna situación
Servicios de un naturoterapeuta (emplean tratamientos naturales o alternativos)	No cubiertos en ninguna situación
Atención odontológica que no sea de rutina	Se puede cubrir la atención odontológica requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o externos.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies	Los zapatos que sean parte de un soporte de pierna y estén incluidos en el costo del soporte. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o un televisor	No cubiertos en ninguna situación
Habitación privada en el hospital	Solo se cubre cuando es médicamente necesario.
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados	No cubiertos en ninguna situación
Atención quiropráctica de rutina	Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación.
Atención odontológica de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas	Como se describe en la tabla de beneficios anterior.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en situaciones específicas
Exámenes de la vista de rutina, anteojos, queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión	Un par de anteojos con marcos estándar (o un juego de lentes de contacto) cubiertos después de cada cirugía de cataratas que implanta una lente intraocular. Exámenes de la vista de rutina y anteojos cubiertos según lo descrito en la tabla de beneficios anterior.
Atención de rutina de los pies	Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si usted tiene diabetes).
Exámenes auditivos de rutina, audífonos o exámenes para ajustar audífonos	Como se describe en la tabla de beneficios anterior.
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según las normas de Original Medicare	No cubiertos en ninguna situación

CAPÍTULO 5:

Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

SECCIÓN 1 Reglas básicas para la cobertura de medicamentos de la parte D de nuestro plan

Consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de hospicio.

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

- Debe pedirle a un proveedor (médico, odontólogo u otro profesional que emite recetas) que haga su receta, que debe ser válida de acuerdo con las leyes estatales correspondientes.
- El profesional que emite recetas no debe estar en las Listas de Exclusión o Preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para surtir su receta (consulte la Sección 2) o puede surtir su receta a través del servicio de pedidos por correo de nuestro plan.
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan (consulte la Sección 3).
- Su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la FDA o respaldado por ciertas referencias. (Para obtener información sobre una indicación médicamente aceptada, consulte la Sección 3).
- Es posible que su medicamento requiera la aprobación de nuestro plan según ciertos criterios antes de que aceptemos cubrirlo. (Consulte la Sección 4 para obtener más información).

SECCIÓN 2 Surta 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, los medicamentos con receta están cubiertos *solo* si los obtiene en las farmacias de la red de nuestro plan. (Para obtener más información sobre cuándo cubriríamos los medicamentos con receta que obtiene en farmacias fuera de la red, consulte la Sección 2.5).

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

Sección 2.1 Farmacias de la red

Encuentre una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, vaya a su *Directorio de farmacias*, visite nuestro sitio web (www.eternalhealth.com) y/o llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Puede ir a cualquiera de las farmacias de nuestra red.

Si su farmacia abandona la red

Si la farmacia que utiliza abandona la red de nuestro plan, tendrá que buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o utilice el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en www.eternalHealth.com.

Farmacias especializadas

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

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que proveen medicamentos para las personas que residen en un centro de atención a largo plazo (LTC). Generalmente, un centro de atención a largo plazo (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultades para obtener medicamentos de la parte D en un centro de LTC, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Farmacias que brinden servicios al Programa de salud para la población india, urbana o tribal del Servicio de Salud para la Población India (no está disponible en Puerto Rico). Excepto en situaciones de emergencia, solo los nativos de Norteamérica y Alaska tienen acceso a estas farmacias en nuestra red.
- Farmacias que proveen medicamentos limitados por la FDA para ciertos lugares o que requieren un manejo especial, la coordinación del proveedor o el aprendizaje sobre su uso. Para localizar una farmacia especializada, visite su *Directorio de farmacias* www.eternalhealth.com o llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 2.2 El servicio de pedidos por correo de nuestro plan

Para determinados tipos de medicamentos, usted puede utilizar el servicio de pedidos por correo de la red de nuestro plan. Generalmente, los medicamentos proporcionados a través de pedidos por correo son medicamentos que usted toma regularmente para una afección crónica o de largo plazo.

El servicio de pedidos por correo de nuestro plan le permite solicitar **un suministro del medicamento de al menos 30 días y no más de 100 días.**

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo hacer surtir sus medicamentos con receta por correo puede hacer lo siguiente:

- Visitar www.optumrx.com/eternalhealth
- Acceder a la aplicación móvil de Optum Rx
- Llamar al 1(800) 891-6989 (para TTY, llame al 711). Estamos disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Visitar <https://www.eternalHealth.com/for-members/prescription-drugs/>.

Por lo general, el pedido por correo a la farmacia que brinda el servicio le llegará en no más de 10 días. Si se retrasa su medicamento con receta pedido por correo, comuníquese de inmediato con Optum Rx al 1-800- 891-6989, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si su medicamento se retrasa, puede solicitar una anulación por demora del correo y se lo enviarán a una farmacia minorista conveniente en nuestra red.

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

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

- Utilizó los servicios de pedido por correo con este plan en el pasado.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Se inscribió para la entrega automática de todas las recetas nuevas recibidas directamente de los proveedores de atención médica. Puede solicitar la entrega automática de todas las recetas nuevas en cualquier momento *[insert instructions]*.

Si recibe un medicamento con receta que no desea automáticamente por correo y no se comunicaron con usted para saber si lo quería antes de enviarlo, puede ser elegible para un reembolso.

Si utilizó el pedido por correo en el pasado y no desea que la farmacia surta y envíe automáticamente cada medicamento con receta nuevo, comuníquese con nosotros *[insert instructions]*.

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

Para optar por no recibir automáticamente las nuevas recetas recibidas directamente del consultorio de su proveedor de atención médica, póngase en contacto con nosotros llamando al 1-(800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Resurtidos de recetas médicas de pedido por correo. Para resurtir sus medicamentos, puede inscribirse en un programa de resurtido automático. En este programa, comenzamos a procesar su siguiente resurtido automáticamente cuando nuestros registros muestren que se está por quedar sin el medicamento. La farmacia se comunicará con usted antes del envío de cada resurtido para asegurarse de que necesite más medicamento. Usted puede cancelar los resurtidos si tiene suficiente medicamento o si su medicamento ha cambiado.

Si elige no usar nuestro programa de resurtido automático, pero igual desea que la farmacia de pedidos por correo le envíe su medicamento con receta, póngase en contacto con su farmacia 14 a 20 días antes de que su medicamento actual se acabe. Esto asegurará que su pedido se le envíe a tiempo.

Para darse de baja de nuestro programa que prepara automáticamente los resurtidos pedidos por correo, póngase en contacto con nosotros llamando al 1-(800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Nuestro horario de atención es las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

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

Sección 2.3 Cómo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo

Cuando obtiene un suministro de medicamentos a largo plazo, su costo compartido puede ser menor. Nuestro plan ofrece 2 maneras de obtener un suministro a largo plazo (también llamado suministro extendido) de medicamentos de mantenimiento en la Lista de medicamentos del plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que toma con regularidad para una afección crónica o a largo plazo).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de Farmacias* (www.eternalHealth.com) le indica qué farmacias de nuestra red pueden proporcionarle un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener más información.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

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

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se obtienen en una farmacia fuera de la red *solo* si no puede utilizar una farmacia de la red. También contamos con farmacias de la red fuera del área de servicio, en las que puede obtener sus medicamentos con receta como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicios para los Miembros 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para ver si hay una farmacia de la red cercana.

Cubrimos recetas surtidas en una farmacia fuera de la red solo en estas circunstancias:

- Si usted recibe medicamentos cubiertos de la parte D despachados por una farmacia en una institución fuera de la red mientras se encuentra en un departamento de emergencias, una clínica con proveedores, una cirugía para pacientes externos u otro entorno para pacientes externos.
- Si no puede obtener un medicamento cubierto de forma oportuna dentro de nuestra área de servicio porque no hay farmacias de la red dentro de una distancia razonable para ir en automóvil que atienda las 24 horas.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Si está intentando obtener un medicamento con receta cubierto que normalmente no está en stock en una farmacia minorista elegible de la red o farmacia de pedidos por correo.
- Si está de viaje por Estados Unidos, pero se encuentra fuera del área de servicio del plan y se enferma o se le acaban los medicamentos con receta, cubriremos los que obtenga en una farmacia fuera de la red, si una farmacia de la red no está disponible.
- Si es evacuado o desplazado de su hogar a causa de un desastre declarado por el gobierno federal u otra declaración de emergencia de salud pública.
- Los resurtidos fuera de la red se evaluarán caso por caso.
- Resurtir recetas para medicamentos de rutina o de mantenimiento surtidos en farmacias fuera de la red en una situación que no sea de emergencia, no se considera para la cobertura de su beneficio de la parte D de Medicare. No podemos pagar por recetas que se obtienen de farmacias fuera de Estados Unidos, incluso en una emergencia médica.
- Puede localizar todas las farmacias participantes en su área visitando nuestro sitio web en www.eternalHealth.com o llamando a Servicios de farmacia para los miembros al 1 (800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Generalmente, si debe usar una farmacia fuera de la red, deberá pagar el costo total (y no la parte normal que le corresponde) en el momento en que surta la receta. Puede solicitarnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde pagar del costo del medicamento. (Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitarle a nuestro plan que le reembolse). Es posible que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

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

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

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

El plan selecciona los medicamentos en la lista, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista cumple los requisitos de Medicare y el programa la ha aprobado. La Lista de medicamentos solo muestra los medicamentos cubiertos por la parte D de Medicare.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

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

- Aprobado por la FDA para el diagnóstico o la afección para la que se prescribe, o
- avalado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información Micromedex DRUGDEX.

Ciertos medicamentos pueden estar cubiertos para algunas afecciones, pero se consideran no incluidos en el formulario para otras. Estos medicamentos estarán identificados en nuestra Lista de medicamentos y en www.Medicare.gov, junto con las afecciones específicas que cubren.

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

Un medicamento de marca es un medicamento con receta que se vende bajo una marca registrada 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, esto podría significar un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta que tiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas llamadas biosimilares. Normalmente, los genéricos y los productos biosimilares tienen la misma eficacia que los medicamentos de marca o los productos biológicos originales y cuestan menos. Hay sustitutos genéricos disponibles de muchos medicamentos de marca. Son alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, dependiendo de las leyes estatales, pueden sustituir al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituir a medicamentos de marca.

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

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

Medicamentos que no están en la Lista de Medicamentos

Nuestro plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- 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, decidimos no incluir un medicamento en particular en nuestra Lista de medicamentos.
- En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la Lista de medicamentos. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 9).

Sección 3.2 Cinco niveles de participación en los costos para los medicamentos de la Lista de medicamentos

Cada medicamento de la Lista de medicamentos del plan se encuentra en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, cuanto más alto sea el nivel, mayor será el costo del medicamento:

- Nivel 1 - Genérico preferencial: es el nivel más bajo e incluye los medicamentos genéricos preferenciales.
- Nivel 2 - Genéricos: incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3 - Marca preferencial: incluye medicamentos de marca preferencial y genéricos no preferenciales.
- Nivel 4 - Medicamentos no preferenciales: incluye medicamentos de marca y genéricos no preferenciales.
- Nivel 5 - De categoría especial: es el nivel más alto e incluye medicamentos de marca y genéricos de alto costo.

Para averiguar en qué nivel de costo compartido está el que toma, búsquelo en la Lista de medicamentos del plan. El monto que usted paga por los medicamentos en cada nivel de costo compartido se muestra en el Capítulo 6.

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

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

- Consulte la Lista de medicamentos más actualizada que le enviamos por vía electrónica.
- Visite el sitio web de nuestro plan (www.eternalHealth.com). La Lista de medicamentos en el sitio web siempre es la más actualizada.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Llame a Servicios para los Miembros al 1-800-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si un medicamento en particular está en la Lista de medicamentos de nuestro plan o para solicitar una copia de la lista.
- Utilice la “Herramienta de beneficios en tiempo real” (Real-Time Benefit Tool) de nuestro plan (www.eternalhealth.com) para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos para obtener un estimado 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 los Miembros al 1-800-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones de cobertura

Sección 4.1 Por qué algunos medicamentos tienen restricciones

Para ciertos medicamentos con receta, existen normas especiales que restringen cómo y cuándo nuestro plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para alentarlos a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la forma más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que está tomando o desea tomar, consulte la Lista de medicamentos.

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

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden variar en función de la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y pueden aplicar distintas restricciones o costos compartidos a las distintas versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg en comparación con 100 mg, uno por día en comparación con 2 por día, tableta en comparación con líquido).

Sección 4.2 Tipos de restricciones

Si existe una restricción para su medicamento, generalmente significa que usted o su proveedor deben tomar medidas adicionales para que podamos cubrir el medicamento. Llame a Servicios para los miembros al 1-(800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener información sobre lo que usted o su proveedor pueden hacer para obtener cobertura para el medicamento. **Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisión de cobertura para solicitarnos una excepción.** Es posible que aceptemos o no renunciar a la restricción para usted (consulte el Capítulo 9).

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

Obtener la autorización del plan por adelantado

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la aprobación de nuestro plan según criterios específicos antes de que aceptemos cubrir el medicamento para usted. Esto se conoce como **autorización previa**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta autorización, es posible que nuestro plan no cubra el medicamento. Los criterios de autorización previa de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web www.eternalhealth.com.

Probar un medicamento diferente primero

Este requisito hace que usted trate de utilizar medicamentos menos costosos, pero generalmente igual de eficaces antes de que el plan le brinde cobertura para otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección, nuestro plan puede requerir que pruebe el medicamento A primero. Si el medicamento A no le funciona, entonces el plan cubrirá el B. Este requisito de probar primero un medicamento diferente se denomina **tratamiento escalonado**. Los criterios de tratamiento escalonado de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicios para los Miembros al 1-(800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web www.eternalhealth.com.

Límites de cantidad

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

SECCIÓN 5 Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto como le gustaría

Hay situaciones en las que un medicamento recetado 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 puede no estar cubierto en absoluto. O puede que esté cubierta una versión genérica del medicamento, pero no la versión de marca que usted desea tomar.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- El medicamento está cubierto, pero se aplican normas o restricciones adicionales respecto de la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero en un nivel de costo compartido que hace que su parte de los costos sea más alta de lo que cree que debería ser.

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

Si su medicamento no está en la Lista de medicamentos o está restringido, aquí hay opciones que puede hacer:

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

Puede obtener un suministro temporal

Bajo ciertas circunstancias, nuestro plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que ya está 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 tiene algún tipo de restricción.**

- **Si es un miembro nuevo**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **108 días** de su membresía en nuestro plan.
- **Si estuvo en nuestro plan el año anterior**, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros **108 días** del año calendario.
- Este suministro temporal será para un máximo de 30 días. Si en su receta se indican menos días, permitiremos surtidos múltiples hasta un máximo de 30 días de medicamento. El medicamento con receta debe obtenerse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que una farmacia de atención a largo plazo puede proporcionarle el medicamento en menores cantidades por vez para evitar el uso indebido).
- **Para los miembros que han estado en nuestro plan durante más de 108 días y viven en un centro de atención a 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 es para menos días. Esto es complementario al suministro temporal anteriormente mencionado.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Si experimenta un cambio en su lugar de atención (como ser dado de alta o ingresado en un centro de atención a largo plazo), cubriremos un suministro temporal de 31 días (o menos si la receta es para menos días).
- Se permitirá resurtir con antelación cuando corresponda.

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

Opción 1: Usted puede cambiar de medicamento

Hable con su proveedor para ver si un medicamento diferente cubierto por nuestro plan podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

Opción 2: Puede solicitar una excepción

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

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte la Sección 6.4 del Capítulo 9 para saber qué hacer. Explica los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para garantizar que su solicitud se procese de manera rápida y justa.

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

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

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

Usted puede cambiar de medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Podría haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido inferior que podría funcionar igual de bien para usted. Llame a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que funcione para usted.

Puede solicitar una excepción

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

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, la Sección 6.4 del Capítulo 9 le dice lo que debe hacer. Explica los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para garantizar que su solicitud se procese de manera rápida y justa.

Los medicamentos en nuestra categoría de especialidad, el Nivel 5, no admiten esta excepción. No disminuimos el monto de costo compartido para los 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 tienen lugar al comienzo de cada año (1 de enero). Sin embargo, durante el año, nuestro plan podrá hacer algunos cambios en la Lista de medicamentos. Por ejemplo, nuestro plan podría hacer lo siguiente:

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

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

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

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

Cambios en la cobertura de medicamentos que le afectan durante este año del plan

- **Agregar nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos e inmediatamente eliminar o realizar cambios en un medicamento similar 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 la Lista de medicamentos, mover el medicamento similar a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento tendrá el mismo nivel de costo compartido o 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 agregamos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
 - Podemos realizar estos cambios inmediatamente y avisarle más tarde, incluso si toma el medicamento que eliminamos o en el que realizamos cambios. Si está tomando el mismo medicamento en el momento en que hagamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **Retirar medicamentos inseguros y otros medicamentos de la Lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
 - A veces un medicamento puede considerarse no seguro o retirarse del mercado por otro motivo. Si esto ocurre, podremos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si toma ese medicamento, se lo comunicaremos después de hacer el cambio.
- **Realizar otros cambios a los medicamentos en la Lista de medicamentos.**
 - Podemos hacer otros cambios que afecten los medicamentos que esté tomando una vez que el año haya comenzado. Por ejemplo, nos basamos en las advertencias de la FDA en los envases o en las nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios o le comunicaremos el cambio y cubriremos un suministro adicional de 30 días del medicamento que esté tomando.

Si realizamos alguno de estos cambios en alguno de los medicamentos que está tomando, hable con el profesional que emite recetas acerca de las opciones que más le convendrían, incluido el cambio a un medicamento diferente para tratar su afección, o solicitar una decisión de cobertura para satisfacer cualquier nueva restricción sobre el medicamento que está tomando. Usted o el profesional que emite recetas pueden solicitarnos una excepción para seguir cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que ha estado tomando. 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 le afectan durante este año del plan

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

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

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

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

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año del plan actual. Deberá consultar la Lista de medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible durante el período de inscripción abierta) para ver si hay algún cambio en los medicamentos que toma que lo afectará durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos que no cubrimos

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

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

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

A continuación, se presentan 3 normas generales sobre los medicamentos que los planes de medicamentos con receta de Medicare no cubrirán según la parte D:

- La cobertura para medicamentos de la parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto en la parte A o la parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso *para una indicación no autorizada* de un medicamento cuando dicho uso no está respaldado por determinadas referencias, como el American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de Información Micromedex DRUGDEX. *Uso para una indicación no autorizada* es cualquier uso distinto al indicado en la etiqueta de un 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: Medicamentos sin receta (también denominados medicamentos de venta libre).

- Medicamentos utilizados para estimular la fertilidad.
- Medicamentos utilizados para el alivio de la tos o los síntomas del resfriado.
- Medicamentos para fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello.
- Vitaminas con receta y productos minerales, salvo las vitaminas prenatales y preparaciones de flúor.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes externos cuyo fabricante exige que las pruebas asociadas o los servicios de monitoreo se compren únicamente al fabricante como condición de venta.

Si recibe Ayuda adicional para pagar sus recetas, la Ayuda adicional no pagará por medicamentos que normalmente no están cubiertos. Si tiene una cobertura para

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

medicamentos a través de Medicaid, el programa Medicaid de su estado pueden cubrir algunos medicamentos con receta que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa Medicaid de su estado para determinar qué cobertura de medicamentos tiene disponible. (Los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid están en la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Para surtir su medicamento con receta, proporcione su información de miembro de nuestro plan, que puede encontrarse en su tarjeta de miembro, en la farmacia de la red que usted elija. La farmacia de la red automáticamente le facturará a nuestro plan *nuestra* parte del costo de su medicamento. Usted debe pagarle a la farmacia *su* parte del costo en el momento de retirar su medicamento con receta.

Si no tiene consigo 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 nuestra información de inscripción al plan.

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **es posible que usted deba pagar el costo total del medicamento con receta cuando lo retire**. Luego puede **pedirnos que le reembolsemos** nuestra parte. Consulte la Sección 2 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso a nuestro plan.

SECCIÓN 9 Cobertura de medicamentos de la parte D en situaciones especiales

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

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

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

Normalmente, un centro de atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) (como un centro de cuidados) tiene su propia farmacia o usa una farmacia que suministra medicamentos para todos sus residentes. Si usted reside en un centro de LTC, puede obtener sus medicamentos

Capítulo 5 Uso de la cobertura del plan para medicamentos de la parte D

con receta a través de la farmacia del centro o la que utiliza el centro, siempre y cuando sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de farmacias* en www.eternalhealth.com para averiguar si la farmacia de su centro de LTC o la que utiliza forma parte de nuestra red. Si no es así, o si necesita más información o ayuda, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si usted está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la parte D a través de nuestra red de farmacias de LTC.

Si reside en un centro de cuidados a largo plazo 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 obtener un suministro temporal o de emergencia.

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

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

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

Nota especial sobre la cobertura válida:

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

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

Conserve todos los avisos sobre cobertura válida porque podría necesitarlos más adelante para demostrar que mantuvo una cobertura válida. Si no recibió el aviso sobre la cobertura válida, solicite una copia del administrador de beneficios del empleador o grupo de jubilados o con el empleador o sindicato.

Sección 9.4 Si se encuentra en un hospicio certificado por Medicare

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

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

SECCIÓN 10 Programas sobre seguridad de medicamentos y gestión de medicamentos

Realizamos revisiones del uso de medicamentos para garantizar que nuestros miembros reciban atención segura y adecuada.

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

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

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

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

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

- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiacepinas con receta en determinadas farmacias.
- Solicitarle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiacepinas con receta de determinados médicos.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiacepinas que cubriremos para usted.

Si planeamos limitar cómo puede obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. En la carta, se le indicará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted o si se le pedirá que obtenga los medicamentos con receta solo de un profesional que emite recetas o una farmacia específicos. Tendrá la oportunidad de informarnos qué profesionales que emiten recetas o farmacias prefiere usar, y brindarnos cualquier otra información que considere que es importante que conozcamos. Después de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta en la que se confirme la limitación. Si considera que nos hemos equivocado o no está de acuerdo con nuestra decisión o con respecto a la limitación que impusimos, usted y el profesional autorizado que emite recetas tienen derecho a presentar una apelación. Si presenta una apelación, revisaremos su caso y le comunicaremos una nueva decisión. Si seguimos rechazando alguna parte de su solicitud sobre la limitación de acceso a los medicamentos, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente externo a nuestro plan. Vaya al Capítulo 9 para obtener información sobre cómo solicitar una apelación.

No se lo colocará en un DMP si usted tiene determinadas afecciones, como dolor relacionado con un cáncer o enfermedad de células falciformes, o si recibe cuidados de hospicio, paliativos o de final de vida, o vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.2 Programa de administración de farmacoterapia (MTM) para ayudar a los miembros a gestionar sus medicamentos

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se denomina Programa de administración de farmacoterapia (Medication Therapy Management, MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrollaron el programa para nosotros para ayudar a garantizar que nuestros miembros aprovechen al máximo el beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que padecen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que superan una cantidad específica de costos de medicamentos o están en un DMP para ayudarlos a utilizar sus opioides de forma segura, pueden obtener servicios a través de un programa MTM. Si reúne los requisitos para participar en el programa, un farmacéutico u otro profesional de salud llevará a cabo una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede hablar sobre sus medicamentos, los costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus medicamentos con receta y de venta libre. Recibirá un resumen escrito que tiene una lista de tareas recomendadas que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto debería tomar, el momento donde debería tomarlos y la razón por la que los está tomando. Además, los miembros del programa de MTM recibirán información sobre la eliminación segura de medicamentos con receta que sean sustancias controladas.

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

Si tenemos un programa que se adapte a sus necesidades, lo inscribiremos automáticamente en él y le enviaremos la información. Si usted decide no participar, notifíquelo y retiraremos su participación. Si tiene preguntas sobre este programa, llame a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

CAPÍTULO 6:

Lo que paga por los medicamentos de la parte D

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

Si está en un programa que le ayuda a pagar sus medicamentos, **alguna información en esta Evidencia de Cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la parte D puede no aplicarse a usted.** Le hemos enviado un inserto aparte denominado *Cláusula de la Evidencia de cobertura para personas que reciben Ayuda adicional para pagar medicamentos con receta* (también conocida como *Cláusula de subsidio por bajos ingresos* o *Cláusula LIS*), en el que se le informa sobre la cobertura para sus medicamentos. Si no tiene este folleto, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite la *Cláusula LIS*.

En este capítulo, utilizamos el término "medicamento" para referirnos a un medicamento recetado 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 de la cobertura de Medicare por ley.

Para comprender la información de pago, usted necesita saber qué medicamentos están cubiertos, dónde obtener sus medicamentos con receta y cuáles son las normas que debe seguir cuando recibe sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 explica estas reglas. Cuando utiliza la "Herramienta de beneficios en tiempo real" (Real-Time Benefit Tool) de nuestro plan para buscar cobertura de medicamentos (www.eternalhealth.com), el costo que ve muestra una estimación de los gastos de bolsillo que se espera que pague. También puede obtener información proporcionada por la "Herramienta de beneficios en tiempo real" llamando a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 1.1 Tipos de gastos de bolsillo que puede tener que pagar por medicamentos cubiertos

Hay 3 tipos diferentes de gastos de bolsillo por los medicamentos cubiertos de la parte D que le pueden solicitar que pague:

- El **deducible** es el monto que paga por los medicamentos antes de que nuestro plan comience a pagar la parte que le corresponde.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

- El **copago** es un monto fijo que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.
- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.

Sección 1.2 Cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo

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

Estos pagos se incluyen en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **incluyen** los pagos que se enumeran a continuación (siempre que sean para medicamentos de la parte D y usted haya seguido las reglas de cobertura de medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que paga por los medicamentos cuando está en la siguiente etapa de pago de medicamentos:
 - La etapa de deducible
 - La Etapa de cobertura inicial.
- Cualquier pago que efectuó durante este año calendario como miembro de otro plan de medicamentos de Medicare diferente antes de inscribirse en nuestro plan.
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos
- Cualquier pago realizado para sus medicamentos mediante Ayuda adicional de Medicare, planes de salud de empleadores o sindicatos, Servicio de salud para la población india estadounidense, programas de asistencia de medicamentos para el SIDA, Programas estatales de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAP) y la mayoría de las organizaciones benéficas

Paso a la etapa de cobertura en situaciones catastróficas:

Cuando usted (o quienes pagan en su nombre) han gastado un total de \$2,100 en gastos de bolsillo dentro del año calendario, pasa de la etapa de cobertura inicial a la de cobertura en situaciones catastróficas.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

Estos pagos no se incluyen en sus gastos de su 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 nuestro plan no cubre.
- Medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no son de la parte D, incluidos los medicamentos con receta cubiertos por la parte A o la parte B y otros excluidos de la cobertura de Medicare.
- Pagos por sus medicamentos realizados por ciertos planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y la Administración de Salud de Veteranos (VA)
- Pagos por sus medicamentos realizados por un tercero con la obligación legal de pagar los costos de los medicamentos con receta (por ejemplo, indemnización laboral).
- Pagos efectuados por los fabricantes de medicamentos en el marco del Programa de descuentos del fabricante.

Recordatorio: Si alguna otra organización como las mencionadas anteriormente paga parte o la totalidad de sus gastos de bolsillo por medicamentos, debe informar a nuestro plan llamando a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Seguimiento de sus gastos de bolsillos totales

- El informe de la *Explicación de beneficios* de la *parte D* (Explanation of Benefits, EOB) que usted recibe incluye el total actual de sus gastos de bolsillo. Cuando esta cantidad alcance los \$2,100, la *EOB de la parte D* le informará que abandonó la Etapa de cobertura inicial y pasó a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.
- **Asegúrese de que tenemos la información que necesitamos.** Consulte la Sección 3.1 para saber qué puede hacer para garantizar que nuestros registros de lo que gastó estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para miembros de eternalHealth Freedom (PPO)

Hay **3 etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos en virtud de eternalHealth Freedom (PPO). La cantidad que usted paga por cada medicamento recetado depende de la etapa en la que se encuentre cuando obtiene una receta o la resurte. En este capítulo, se explican los detalles de cada etapa. Las etapas son las siguientes:

- **Etapas de pago de medicamentos:**
- **Etapas de pago de medicamentos:**
- **Etapas de pago de medicamentos:**

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

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

- **Gastos de bolsillo:** este es el monto que usted pagó. Incluye lo que usted pagó cuando obtuvo un medicamento cubierto de la parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos y cualquier pago realizado por sus medicamentos mediante la Ayuda adicional de Medicare, planes de salud del empleador o sindicato, Servicio de salud para la población india estadounidense, programas de asistencia para medicamentos contra el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los programas estatales de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Programs, SPAP).
- **Gastos totales de medicamentos:** este es el total de todos los pagos realizados por sus medicamentos cubiertos de la parte D. Incluye lo que pagó nuestro plan, lo que pagó usted y lo que pagaron otros programas u organizaciones por sus medicamentos cubiertos de la parte D.

Si surtió una o más recetas por medio de nuestro plan durante el mes anterior, le enviaremos una *EOB de la parte D*. La *EOB de la parte D* incluye:

- **Información para ese mes.** En este informe se brindan detalles de pago de los medicamentos con receta que obtuvo en el mes anterior. Se presentan los costos

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

totales de medicamentos, lo que pagó nuestro plan, y lo que pagaron usted y otras personas en su nombre.

- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** Esto muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde el inicio del año.
- **Información sobre los precios de los medicamentos.** Esto muestra el precio total del medicamento y la información sobre los cambios en el precio desde el primer surtido para cada reclamación de receta por la misma cantidad.
- **Medicamentos con receta alternativos disponibles a un costo más bajo.** Esto muestra información sobre otros medicamentos con menor costo compartido disponibles para cada reclamación de medicamento con receta, si corresponde.

Sección 3.1 Ayúdenos a mantener actualizada nuestra información sobre sus pagos de medicamentos

Para llevar registro de los costos de sus medicamentos y los pagos que hace por ellos, usamos los registros que obtenemos de las farmacias. Puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Muestre su tarjeta de miembro cada vez que obtenga un medicamento con receta.** Esto nos ayuda a garantizar que sepamos sobre las recetas que usted surte y lo que paga.
- **Asegúrese de que tenemos la información que necesitamos.** En ocasiones, es posible que pague el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no recibiremos automáticamente la información que necesitamos para mantener el seguimiento de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de los costos que paga de su bolsillo, bríndenos copias de sus recibos. **Ejemplos de cuándo debe proporcionarnos copias de sus recibos de medicamentos:**
 - Compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no es parte del beneficio de nuestro plan.
 - Cuando realiza un copago por los medicamentos que se proporcionan en virtud de un programa de asistencia al paciente del fabricante del medicamento.
 - Cada vez que compra medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o paga el precio total de un medicamento cubierto en circunstancias especiales.
 - Si se le factura por un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo, consulta a la Sección 2 del Capítulo 7.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

- **Envíenos información sobre los pagos que terceros realizan por usted.** Los pagos realizados por otras personas u organizaciones también se tienen en cuenta en sus gastos de bolsillo. Son ejemplos los pagos que hacen: un programa de asistencia farmacéutica del estado, un programa de asistencia para medicamentos contra el SIDA (ADAP), el Servicio de salud para la población india estadounidense y las organizaciones benéficas. Lleve un registro de estos pagos y envíelos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe que le enviamos por escrito.** Cuando reciba una *EOB de la parte D*, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si cree que falta algo o tiene preguntas, llame a Servicios para los Miembros al 1-800-891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Puede administrar la EOB de la parte D a través de una cuenta en línea en www.optumrx.com. Asegúrese de conservar estos informes.

SECCIÓN 4 La etapa de deducible

La etapa de deducible es la primera en los pagos de su cobertura de medicamentos. El deducible no se aplica a los productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos, incluidas las que son contra el herpes zóster y el tétanos o para viajar. Pagará un deducible anual de \$185 por medicamentos de Nivel 4 y Nivel 5. **Debe pagar el costo total de sus medicamentos de Nivel 4 y Nivel 5** hasta alcanzar el monto deducible de nuestro plan. Para todos los demás medicamentos, no tendrá que pagar ningún deducible. El **costo total** es por lo general más bajo que el precio total normal del medicamento, ya que su plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos. El costo total no puede exceder el precio justo máximo más los costos de suministro de medicamentos con precios negociados conforme al Programa de negociación de precios de medicamentos de Medicare.

Una vez que haya pagado \$185 por los medicamentos de los niveles 4 y 5, sale de la etapa del deducible y pasa a la 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 surta la receta.

Durante la etapa de cobertura inicial, nuestro plan paga una parte del costo de su medicamento cubierto, y usted paga lo que le corresponde (su monto de copago o coseguro). Su parte del costo variará según el medicamento y de dónde haga surtir su receta.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

Los niveles de costo compartido de nuestro plan son cinco

Cada medicamento de la Lista de medicamentos del plan se encuentra en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, cuanto más alto sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo que le corresponderá.

- Nivel 1 - Genérico preferencial: es el nivel más bajo e incluye los medicamentos genéricos preferenciales.
- Nivel 2 - Genéricos: incluye medicamentos genéricos.
- Nivel 3 - Marca preferencial: incluye medicamentos de marca preferencial y genéricos no preferenciales. Paga \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 4 - Medicamentos no preferenciales: incluye medicamentos de marca y genéricos no preferenciales. Paga \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.
- Nivel 5 - De categoría especial: es el nivel más alto e incluye medicamentos de marca y genéricos de alto costo. Paga \$35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en este nivel.

Para averiguar en qué nivel de costo compartido está el que toma, búsquelo en la Lista de medicamentos del plan.

Elecciones de farmacia

El monto que paga por un medicamento depende del lugar donde lo obtiene:

- Una farmacia minorista de la red
- Una farmacia que no es de la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos con receta que se surtan en farmacias fuera de la red en situaciones muy limitadas. Para obtener información sobre cuándo cubriremos un medicamento con receta obtenido en una farmacia fuera de la red, consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5.
- La farmacia de pedidos 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 farmacias* www.eternalhealth.com de nuestro plan.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D**Sección 5.2 Sus costos por un suministro de un medicamento cubierto para *un mes***

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

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

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

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

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro -de la red) (Suministro de hasta 30 días)	Costo compartido de pedido por correo (Suministro de hasta 30 días)	Costo compartido o de atención a largo plazo (LTC) (Suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones; consulte los detalles en el Capítulo 5). (Suministro de hasta 30 días)
Nivel 1 de costo compartido (Medicamento genérico preferencial)	\$0 de copago	\$0 de copago	\$0 de copago	\$0 de copago
Nivel 2 de costo compartido (Genérico)	\$5 de copago	\$5 de copago	\$5 de copago	\$5 de copago
Nivel 3 de costo compartido (Marca preferencial)	25% del costo total	25% del costo total	25% del costo total	25% del costo total

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro -de la red) (Suministro de hasta 30 días)	Costo compartido de pedido por correo (Suministro de hasta 30 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (LTC) (Suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a determinadas situaciones; consulte los detalles en el Capítulo 5). (Suministro de hasta 30 días)
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos no preferenciales)	40% del costo total	40% del costo total	40% del costo total	40% del costo total
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos de categoría especial)	30% del costo total	30% del costo total	30% del costo total	30% del costo total

No pagará más de \$35 por un suministro de un mes de cada producto cubierto de insulina, sin importar el nivel de costo compartido incluso si no ha pagado su deducible.

Consulte la Sección 8 de este capítulo encontrará más información sobre el costo compartido de las vacunas de la parte D.

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

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

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

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

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

Sección 5.4 Sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 100 días) de un medicamento cubierto de la parte D

Con algunos medicamentos, puede obtener un suministro de largo plazo (también denominado suministro extendido). Un suministro de largo plazo es de hasta 100 días.

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

Sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 100 días) de un medicamento cubierto de la parte D

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro -de la red) (Suministro de hasta 100 días)	Costo compartido de pedido por correo (Suministro de hasta 100 días)
Nivel 1 de costo compartido (Genérico preferencial)	\$0 de copago	\$0 de copago
Nivel 2 de costo compartido (Genérico)	\$15 de copago	\$10 de copago
Nivel 3 de costo compartido (Marca preferencial)	25% del costo total	25% del costo total

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

Nivel	Costo compartido minorista estándar (dentro -de la red) (Suministro de hasta 100 días)	Costo compartido de pedido por correo (Suministro de hasta 100 días)
Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos no preferenciales)	40% del costo total	40% del costo total
Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos de categoría especial)	No hay suministro de largo plazo disponible para medicamentos de Nivel 5.	No hay suministro de largo plazo disponible para medicamentos de Nivel 5.

No pagará más de \$70 por un suministro de hasta 2 meses, o \$105 por un suministro de hasta 3 meses, de cada uno de los productos de insulina cubiertos, sin importar el nivel de costo compartido, incluso si no ha pagado su deducible.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que sus costos de bolsillo para el año alcancen \$2,100

Permanece en la etapa de cobertura inicial hasta que los costos anuales que paga de su bolsillo alcancen los \$2,100. Luego pasa a la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas.

La *EOB de la parte D* que recibió lo ayudará a llevar un registro de lo que usted, el plan y cualquier tercero en su nombre han gastado por sus medicamentos durante el año. No todos los miembros alcanzarán el límite para gastos de bolsillo de \$2,100 en un año.

Le informaremos cuando alcance este monto. Consulte la Sección 1.3 para obtener más información sobre cómo Medicare calcula sus gastos de bolsillo.

SECCIÓN 6 La etapa de cobertura en situaciones catastróficas

En la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la parte D. Usted entra en la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas cuando sus gastos de bolsillo han alcanzado el límite de \$2,100 por año calendario. Una vez que usted alcance la Etapa de cobertura en situaciones catastróficas, permanecerá en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

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

SECCIÓN 7 Lo que paga por las vacunas de la parte D

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de medicamentos de nuestro plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos sin costo para usted. Consulte la Lista de medicamentos de nuestro plan o llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 891-6989 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener detalles de cobertura y costos compartidos sobre vacunas específicas.

La cobertura de vacunas de la parte D se divide en 2:

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

Sus costos de la parte D dependen de 3 cosas:

1. Determinar si la vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor o Prácticas de Inmunización (Advisory Committee or Immunization Practices, ACIP).

- La mayoría de las vacunas de la parte D para adultos son recomendadas por ACIP, y no le cuestan nada.

2. Dónde obtiene la vacuna.

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

3. Quién le administra la vacuna.

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

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

- Cuando recibe una vacuna, es posible que tenga que pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor por administrársela. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

vacunas de la parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total que pagó.

- Otras veces, cuando recibe una vacuna, paga solo su parte del costo de acuerdo con el beneficio de la parte D. Para la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos, no paga nada.

A continuación, se presentan 3 ejemplos de formas de recibir una vacuna de la parte D.

Situación 1: La vacuna de la parte D se le administra en la farmacia de la red. (Si tiene esta opción depende de dónde viva. En algunos estados, no se permite que las farmacias administren ciertas vacunas).

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

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

- Cuando obtiene la vacuna, es posible que deba pagar el costo total tanto de la vacuna en sí como el costo del proveedor por administrarla.
- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó. Con otras vacunas de la parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier copago por la vacuna (incluida su administración).

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

- Para la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos, no paga nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la parte D, usted paga a la farmacia el copago por la vacuna en sí.
- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo total de este servicio.

Capítulo 6 Lo que usted paga por los medicamentos de la parte D

- Entonces, puede solicitarle a nuestro plan que pague la parte que nos corresponde del costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la parte D para adultos, se le reembolsará el monto total que pagó. Para otras vacunas de la parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier coseguro por la administración de la vacuna.

CAPÍTULO 7:

Solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura por servicios médicos o medicamentos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos que paguemos nuestra parte por servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento con receta, es posible que deba pagar el costo total. Otras veces, es posible que pague más de lo esperado según las normas de cobertura de nuestro plan o que reciba una factura de un proveedor. En estos casos, usted puede solicitar a nuestro plan que le reembolse el dinero. Es su derecho que nuestro plan le reembolse cada vez que usted haya pagado más de su parte del costo de servicios médicos o medicamentos que cubre nuestro plan. Puede haber plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consúltelo en la Sección 2 de este capítulo.

También puede haber ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que recibió o por más de su parte de los costos compartidos. Primero, intente resolver el tema de la factura con el proveedor. Si esto no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios se deben cubrir. Si decidimos que sí, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarla, notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que el costo compartido permitido por el plan. Si este proveedor es contratado, usted sigue teniendo derecho al tratamiento.

Ejemplos de situaciones en las que quizás deba pedir un reembolso o el pago de una factura de parte de nuestro plan:

1. Cuando recibió atención médica de un proveedor que no está en la red de nuestro plan

Cuando reciba atención de un proveedor que no sea parte de nuestra red, usted es responsable de pagar solo su parte del costo. (Su parte del costo puede ser más alta para un proveedor fuera de la red que para un proveedor de la red). Pídale al proveedor que emita una factura para nuestro plan por la parte que nos corresponde del costo.

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

- Los proveedores de servicios de emergencia están legalmente obligados a brindar atención de emergencia. Usted es responsable de pagar solo su parte del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Si usted paga el monto total en el momento de recibir la atención, pídanos que le reembolsemos el monto del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haga.
- Es posible que reciba una factura del proveedor en la que le pide pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos esa factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
 - Si al proveedor se le adeuda algo, le pagaremos directamente.
 - Si ya ha pagado más de su parte del costo del servicio, determinaremos cuánto adeudaba y le reembolsaremos nuestra parte del costo.
- aunque puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, él debe ser elegible para participar en Medicare. A excepción de la atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si el proveedor no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente 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.

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

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

3. Si se inscribe en forma retroactiva en nuestro plan

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

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo por sus medicamentos o servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de los costos. Debe enviarnos cierta documentación, como recibos y facturas, para que coordinemos su reembolso.

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más 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 lo que pagaríamos en una farmacia de la red.

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

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

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

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

Puede pagar el costo total del medicamento con receta porque se da cuenta de que no tiene cobertura 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 que no cree que debería aplicarse en su caso. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.

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

- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida el reembolso. En algunas situaciones, puede ser necesario obtener más información de su médico para reembolsarle nuestra parte del costo. Es posible que no le reembolsemos el costo total que pagó si el precio al contado que pagó es superior a nuestro precio negociado por la receta.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, revisaremos su solicitud y decidiremos si se debe cubrir el servicio o el medicamento. Esto se llama tomar una **decisión de cobertura**. Si decidimos que debe cubrirse, pagaremos nuestra parte del costo del servicio o medicamento. Si denegamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra determinación. El Capítulo 9 tiene información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos que le reembolsemos o paguemos una factura que recibió

Puede pedirnos un reembolso a través de una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíenos su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea hacer una copia de su factura y de los recibos para sus registros. **Debe presentarnos su reclamación dentro de los 365 días** de recibido el servicio, artículo o medicamento.

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

- No es obligatorio utilizar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información con más rapidez. Deberá presentar su nombre, dirección, recibo de pago, fecha del servicio y nombre del proveedor que le prestó el servicio/artículo.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (www.eternalHealth.com) o llame a Servicios para los Miembros al 1-800-680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario.

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

Medical Payment Request

C/O: Claims Department
PO Box 1263
Westborough, MA 01581

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

Pharmacy (Part D) Payment Requests

Optum Rx Claims Department
P.O. Box 650334
Dallas, TX 75265-0334

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

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y que usted ha seguido todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo. Es posible que nuestra parte del costo no sea el importe total que usted pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es superior a nuestro precio negociado). Si ya pagó por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo su reembolso de nuestra parte del costo. Si no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que el medicamento o la atención médica *no* tienen cobertura o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta en la que se le explican las razones por las que no le estamos enviando el pago y su derecho a apelar esa decisión.

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

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

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales

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

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

Nuestro plan cuenta con servicios de intérprete gratuitos disponibles para responder las preguntas de aquellos miembros que no hablan inglés. También podemos brindarle información en braille, en letra grande u 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 nuestra de una manera que funcione para usted, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, ver a un especialista en salud femenina o encontrar un especialista de la red, llámenos para presentar un reclamo ante Servicios para los miembros al 1-(800) 680-4568. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

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

Usted tiene el derecho de elegir un proveedor para su atención. También tiene derecho a consultar a un especialista en salud femenina (como un ginecólogo) sin derivación y pagar el monto del costo compartido dentro de la red.

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

Si considera que no recibe atención médica o medicamentos de la parte D dentro de un período razonable, en el Capítulo 9 se le explica lo que puede hacer.

Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Las leyes federales y estatales protegen la privacidad de su historia clínica y su información médica personal. Protegemos su información médica personal según lo exigido por estas leyes.

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

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- **Excepto en las situaciones mencionadas a continuación, si tenemos la intención de suministrarle su información médica a otra persona que no le brinda atención ni paga por ella, tenemos la obligación de pedirle a usted, o a alguien que tenga el**

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

poder legal de tomar decisiones por usted, su autorización por escrito antes de hacerlo.

- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por la ley.
 - Se nos exige dar a conocer información médica a agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos requiere proporcionarle a Medicare su información médica, incluida la información acerca de sus medicamentos de la parte D. Si Medicare da a conocer su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales; en general, esto requiere que no se comparta la información que lo identifica específicamente.

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

Usted tiene derecho a ver sus registros médicos conservados en nuestro plan y a obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer las copias. También tiene derecho a pedirnos que hagamos agregados o correcciones. Si nos pide esto, trabajaremos con su proveedor de atención médica para decidir si los cambios deberían realizarse.

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información médica personal, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

Como miembro de eternalHealth Freedom (PPO), usted tiene derecho a que le brindemos varios tipos de información.

Si desea alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711):

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

Sección 1.5 Tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención médica.

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

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

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

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

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre atención médica por sí solas debido a un accidente o a una enfermedad grave. Usted tiene derecho a expresar lo que quiere que suceda en caso de encontrarse en esta situación. Es decir que, *si así lo desea*, puede:

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

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación para estos casos se denominan **directivas anticipadas**. Los documentos, como el **testamento en vida** y el **poder de representación para la atención médica** son ejemplos de directivas anticipadas.

Cómo establecer una directiva anticipada para dar instrucciones:

- **Obtenga el formulario.** Puede recibir un formulario de directivas anticipadas de su abogado, de un asistente social o en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare. También puede llamar a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar los formularios.
- **Complete el formulario y fírmelo.** No importa dónde obtenga este formulario, es un documento legal. Considere la posibilidad de que un abogado le ayude a prepararlo.
- **Entregue copias del formulario a las personas adecuadas.** Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario como la persona responsable de tomar las decisiones por usted si usted no puede. Puede darles copias a algunos amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en casa.

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

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

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

Completar una directiva anticipada es su elección (incluso si desea o no firmarla en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no directivas anticipadas.

Si no se siguen sus instrucciones

Si ha firmado directivas anticipadas y cree que un médico o el hospital no las han seguido, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de Massachusetts llamando al (617) 753-8150.

Sección 1.6 Tiene derecho a presentar quejas y solicitarnos que reconsideremos las decisiones que tomamos

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

Sección 1.7 Si cree que lo están tratando injustamente o que no se están respetando sus derechos

Si cree que se lo ha tratado en forma injusta o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad 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 a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

Si cree que lo han tratado de manera injusta o que no han respetado sus derechos, y *no* es una cuestión de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que enfrenta de estos lugares:

- **Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 1-(800) 243-4636
- **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:

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- **Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 1-(800) 243-4636
- **Comuníquese con Medicare**
 - Visite www.Medicare.gov para leer la publicación *Derechos y protecciones de Medicare* (Medicare Rights & Protections) (disponible en: ([Derechos y protecciones de Medicare](#)))
 - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

Lo que tiene que hacer como miembro de nuestro plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtenerlos.** Utilice esta *Evidencia de cobertura* para conocer qué está cubierto y las reglas que debe seguir para obtener los servicios cubiertos.
 - Los capítulos 3 y 4 dan detalles sobre los servicios médicos.
 - Los capítulos 5 y 6 brindan detalles sobre la cobertura de medicamentos de la parte D.
- **Si tiene alguna otra cobertura médica o de medicamentos además de nuestro plan, debe informarnos.** El Capítulo 1 le informa sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Informe al médico y a otros proveedores de salud que está inscrito en nuestro plan.** Muestre nuestra tarjeta de membresía del plan cada vez que reciba atención médica o medicamentos de la parte D.
- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
 - Para ayudar a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores de salud acerca de sus problemas de salud. Siga las instrucciones y planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.

Capítulo 8 Sus derechos y responsabilidades

- Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene preguntas, no dude en hacerlas y asegúrese de obtener una respuesta clara.
- **Sea considerado.** Esperamos que nuestros miembros respeten los derechos de los demás pacientes. También se espera que actúen de una manera que contribuya a un funcionamiento sin complicaciones del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que adeuda.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - Debe seguir pagando las primas de la parte B de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
 - Si tuvo una inscripción tardía, debe pagar una multa para mantener su cobertura de medicamentos.
 - Si debe pagar el monto adicional por la parte D debido a sus ingresos anuales, debe continuar pagando este monto directamente al gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Incluso si se muda *dentro* del área de servicio de nuestro plan, debemos estar al tanto de esto** para mantener su registro de miembro actualizado y saber cómo podemos comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- **Si se muda, informe al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios).**

CAPÍTULO 9:

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

SECCIÓN 1 Qué hacer si tiene un problema o inquietud

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

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

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

La información de este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto a utilizar y qué hacer.

Sección 1.1 Términos legales

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

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

SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Siempre debe llamar a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al

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

711) para obtener ayuda. En algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudar son:

Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP)

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

Los servicios que ofrecen los asesores del SHIP son gratuitos. Encontrará números de teléfono y URL de sitios web en la Sección 3 del Capítulo 2 de este documento.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda.

- Llame al 1-800-MEDICARE, (1-800-633-4227) Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Visite www.Medicare.gov

SECCIÓN 3 Qué proceso utilizar para su problema

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

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

Sí.

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

No.

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

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

Decisiones de cobertura y apelaciones

SECCIÓN 4 Una guía para decisiones de cobertura y apelaciones

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la parte B, incluido el pago). Para simplificar las cosas, en general, nos referimos a artículos, servicios y medicamentos de la parte B de Medicare como **atención médica**. Usted utiliza el proceso de decisión de cobertura y apelaciones para asuntos como determinar si algo está cubierto o no y la forma en que está cubierto.

Solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Si desea saber si cubriremos la atención médica antes de recibirla, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura por usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan lo deriva a un especialista médico que no está dentro de la red, esta derivación se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que su médico de la red pueda demostrar que recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico, o la *Evidencia de cobertura* deje en claro que el servicio remitido nunca está cubierto para ninguna afección. Usted o su médico también puede contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o nos rehusamos a brindarle la atención médica que usted cree que necesita.

En circunstancias limitadas, una solicitud de una decisión de cobertura será rechazada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de esto son: si la solicitud está incompleta, si alguien la hace en su nombre sin estar legalmente autorizado a hacerlo, o si usted solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cobertura, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué lo hicimos y cómo solicitar una revisión de la denegación.

Tomamos una decisión de cobertura para usted cada vez que decidimos lo que tiene cubierto y cuánto tenemos que pagar. 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.

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

Cómo presentar una apelación

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

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

En circunstancias limitadas, una solicitud de una apelación de Nivel 1 será rechazada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si usted solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de apelación de Nivel 1, enviaremos un aviso en el que se explicará por qué rechazamos la solicitud y cómo solicitar una revisión de la denegación.

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

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

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación (este capítulo explica los procesos de apelación de nivel 3, 4 y 5).

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

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

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

- **Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- **Obtenga ayuda gratuita** de su Programa estatal de asistencia sobre el seguro médico.
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, deberá ser nombrado como su representante. Llame a Servicios para los Miembros al **1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** y solicite el formulario *Designación de representante*. (El formulario también está disponible en www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).
- Para atención médica o medicamentos de la parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, esta se enviará automáticamente al Nivel 2.
- Para los medicamentos de la parte D, su médico u otro profesional que emite recetas puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o profesional que emite recetas puede solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Usted puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
- Si desea que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para los Miembros al **1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** y solicite el formulario *Designación de representante*. (El formulario también está disponible en www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) Este formulario le da a esa persona permiso para actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que desea que actúe en su nombre. Debe 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 que finalice el plazo para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será desestimada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho de pedirle a una organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de derivación. Existen grupos que le proporcionarán servicios legales

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

gratuitos si reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para pedir cualquier tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión.

Sección 4.2 Reglas y plazos para diferentes situaciones

Existen cuatro situaciones diferentes que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene diferentes reglas y plazos. En este capítulo, detallamos cada una de estas situaciones:

- **Sección 5:** Atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Medicamentos de la parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7:** Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que está siendo dado de alta demasiado pronto
- **Sección 8:** "Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si siente que su cobertura está terminando demasiado pronto" (*se aplica solo a estos servicios: atención médica a domicilio, en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos, CORF*).

Si no está seguro de qué información se aplica a usted, llame a Servicios para los Miembros al **1-(800) 680-4568** (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede obtener ayuda o información de su SHIP.

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

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

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

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

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

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que el plan la cubre. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que desea brindarle su médico u otro proveedor de salud, y usted cree que nuestro plan la cubre. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Recibió atención médica que cree que debería estar cubierta por nuestro plan, pero le dijimos que no pagaríamos por esa atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Recibió y pagó atención médica que cree que el plan debería cubrir, por lo que quiere pedir que el plan le reembolse 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 reducir o interrumpir esta atención podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

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

Sección 5.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura**Términos legales**

Una decisión de cobertura que involucra su atención médica se denomina **determinación de la organización.**

Una determinación rápida de cobertura se denomina **determinación expedita.**

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

Una determinación estándar de cobertura generalmente se toma dentro de los 7 días calendario cuando el artículo o servicio médico está sujeto a nuestras reglas 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 determinación rápida de cobertura generalmente se toma dentro de las 72 horas para servicios médicos o 24 horas para medicamentos de la parte B. Para obtener una determinación rápida de cobertura, debe cumplir 2 requisitos:

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

- Puede solicitar cobertura *solamente* para artículos o servicios médicos (no solicitudes de pago de artículos o servicios que ya recibió).
- Puede obtener una determinación rápida de cobertura *solo* si el uso de los plazos estándar podría causar daños graves a su salud o perjudicar su capacidad de recuperar la función.

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

Si solicita una determinación rápida de cobertura por su cuenta, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que le demos una determinación rápida de cobertura. Si no aprobamos una determinación rápida de cobertura, le enviaremos una carta que:

- Explica que usaremos los plazos estándar.
- Explica que, si su médico pide la determinación rápida de cobertura, automáticamente se la proporcionaremos.
- Explica que puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una determinación estándar de cobertura en lugar de la determinación rápida de cobertura que solicitó.

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

- Para comenzar, llame, escriba o envíe un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos la cobertura de la atención médica que desea. Pueden hacerlo usted, su médico o su representante. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

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

Para las determinaciones estándar de cobertura usamos los plazos estándares.

Esto significa que le daremos una respuesta dentro de los 7 días calendario posteriores a que recibamos su solicitud de un artículo o servicio médico que esté sujeto a nuestras reglas de autorización previa. Si el artículo o servicio médico que solicitó no está sujeto a nuestras reglas de autorización previa, le daremos una respuesta dentro de los 14 días calendario posteriores a que recibamos su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento de la parte B, le daremos una respuesta dentro de las 72 horas posteriores a que recibamos su solicitud.

- **No obstante**, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo

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

notificaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la parte B.

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

En el caso de las determinaciones rápidas de cobertura, usamos un marco de tiempo acelerado.

Una determinación rápida de cobertura significa que responderemos en un plazo de 72 horas si está solicitando un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento de la parte B, le responderemos dentro de las 24 horas.

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

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

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de atención médica que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1**Términos legales**

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

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

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

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

Una apelación estándar suele presentarse en un plazo de 30 días calendario o de 7 días calendario para los medicamentos de la parte B. Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de la atención, usted y/o su médico deben decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una determinación rápida de cobertura en la Sección 5.2.

Paso 2: Solicitar a nuestro plan una apelación o una apelación rápida

- **Si solicita una apelación estándar, envíe su apelación estándar por escrito.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.** Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos una revisión cuidadosa de toda la información. Verificamos si seguimos todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario y podremos comunicarnos con usted o con su médico.

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

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación**. Le daremos nuestra respuesta lo antes posible si su salud así lo requiere.
 - Si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario** adicionales si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional si su solicitud es para un medicamento de la parte B.
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final del plazo extendido, si tomamos días adicionales), estamos obligados a enviar su solicitud en forma automática al nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o a la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura que acordamos dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación.
- **Si nuestra respuesta es rechazar parte o la totalidad de lo que usted solicitó**, enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si su solicitud es para un medicamento de la parte B que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **dentro de los 7 días calendario** posteriores a que recibamos su apelación. Le daremos la respuesta antes si su afección así lo exige.
 - No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si nos tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la parte B.
 - Si considera que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presenta una queja rápida, le damos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

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

- Si no le damos una respuesta para el plazo indicado (o al final de la extensión de tiempo), le enviaremos su solicitud a una apelación del nivel 2, en el que será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura dentro de los 30 días calendario si lo que solicita es un artículo o servicio médico, o **dentro de los 7 días calendario** si solicita un medicamento de parte B de Medicare.
- **Si nuestro plan rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de nivel 2.

Sección 5.4 El proceso de apelación de Nivel 2**Término Legal**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Organización de Revisión Independiente**. A veces se la denomina **IRE** (del inglés Independent Review Entity).

La **organización de revisión independiente es un ente independiente que contrata Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su **archivo de caso**. **Tiene derecho a pedirnos una copia de su archivo de caso**. Se nos permite cobrarle un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información sobre su apelación.

Si se le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, también se le concederá una apelación rápida en el Nivel 2.

- Para la apelación rápida, la organización de revisión independientes debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de haber recibido su apelación.

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

- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la parte B.

Si se le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, también se le concederá una apelación estándar en el nivel 2.

- En el caso de la apelación estándar, si está solicitando un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 30 días calendario** de haber recibido su apelación. 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 **dentro de los 7 días calendario** de haber recibido su apelación.
- Si está solicitando un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la parte B.

Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de una solicitud de un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de atención médica dentro de 72 horas o brindar el servicio dentro de los 14 días calendario posteriores a la recepción de la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes aceleradas**, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de una solicitud de un medicamento de la parte B**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento de la parte B dentro de las **72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar**. Para las **solicitudes expeditas**, tenemos **24 horas** desde la fecha en que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización responde en forma negativa a una parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de

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

ella) para la cobertura de atención médica no se debería aprobar. (Esto se llama **confirmación de la determinación o rechazo de su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explicar la decisión.
- Notificarle sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica alcanza cierto mínimo. El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe alcanzar para continuar con el proceso de apelaciones.
- Explicarle cómo presentar una apelación de nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la apelación de nivel 2.
- La apelación de nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. La Sección 9 explica los procesos de apelaciones 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 describe cuándo es posible que deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que le envió un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación para la solicitud del pago.

La solicitud de reembolso implica una decisión de cobertura de parte nuestra

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, comprobaremos si la atención médica que pagó está cubierta. También comprobaremos si ha seguido las normas para el uso de su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud:** si la atención médica está cubierta y usted ha seguido todas las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo normalmente en un plazo de 30 días calendario, pero no más tarde de 60 días calendario después de recibir su solicitud. Si aún no ha pagado por la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.

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

- **Si rechazamos su solicitud:** si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos la atención médica y las razones.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si lo hace, nos pide que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos al rechazar su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones de la Sección 5.3. En el caso de apelaciones relacionadas con un reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle una respuesta en un plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. Si nos solicita que le reembolsemos la atención médica que ya ha recibido y pagado, no se le permite solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago dentro de los 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago 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 Qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la parte D o si desea que le reembolsemos uno de la parte D.

Los beneficios incluyen la cobertura para muchos medicamentos con receta. Para estar cubierto, su medicamento debe ser utilizado para una indicación médicamente aceptada. (Para obtener información sobre una indicación médicamente aceptada, consulte el Capítulo 5). Para obtener detalles sobre los medicamentos, las normas, las restricciones y los costos de la parte D, consulte los capítulos 5 y 6. **En esta sección, se tratan solamente sus medicamentos de la parte D.** Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de *medicamento* en el resto de esta sección en lugar de repetir cada vez las expresiones *medicamento con receta cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la parte D*. También usamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.

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

- Si su farmacia le dice que su receta no puede presentarse como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito en el que se explica cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura.

Decisiones de cobertura y apelaciones de la parte D**Término Legal**

Una decisión de cobertura inicial sobre los medicamentos de la parte D se denomina una **decisión de cobertura**.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por los medicamentos. Esta sección le indica lo que puede hacer si se encuentra en cualquiera de las situaciones siguientes:

- Solicitar cobertura para un medicamento de la parte D que no está en la Lista de medicamentos de nuestro plan. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar la exención de una restricción en la cobertura de un medicamento por parte de nuestro plan (como límites en la cantidad del medicamento que puede obtener, criterios de autorización previa o el requisito de probar primero otro medicamento). **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Pagar un monto de costo compartido menor por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicitar una decisión de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar por un medicamento con receta que ya ha comprado. **Pedirnos un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

En esta sección, se le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo presentar una apelación.

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

Sección 6.2 Solicitar una excepción

Términos legales

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos es una **excepción al formulario**.

Solicitar la eliminación de una restricción en la cobertura de un medicamento es una **excepción al formulario**.

Solicitar pagar un precio más bajo por un medicamento cubierto no preferencial es una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto de la forma que a usted le gustaría que estuviese cubierto, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico o la persona autorizada a dar recetas tendrán que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. A continuación, se presentan 3 ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional que emite recetas pueden solicitarnos 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, usted deberá pagar el costo compartido que se aplica a los medicamentos del Nivel 4. No puede solicitar que hagamos una excepción respecto del monto de costo compartido que debe pagar por el medicamento.
- 2. Eliminar una restricción de un medicamento cubierto.** El Capítulo 5 describe las reglas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos en nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y no aplicar una restricción en su caso, puede pedirnos una excepción en el monto de copago o coseguro que le pediremos que pague por el medicamento.
- 3. Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel inferior de costo compartido.** Todos los medicamentos de nuestra Lista de medicamentos se encuentran en uno de cinco niveles de costo compartido. En general, cuanto menor sea el nivel de costo compartido, menos pagará como parte del costo del medicamento.
 - Si nuestra Lista de medicamentos tiene medicamentos alternativos para tratar su afección que se encuentran en un nivel de costo compartido más bajo que el de su medicamento, puede pedirnos que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que corresponda a los medicamentos alternativos.

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

- Si el medicamento que toma es de marca, puede pedirnos que lo cubramos al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas de marca para tratar su afección.
- Si el medicamento que toma es genérico, puede pedirnos que lo cubramos al monto de costo compartido que corresponda al nivel más bajo que contenga alternativas de marca o genéricas para tratar su afección.
- No puede solicitarnos que cambiemos el nivel de costo compartido de ningún medicamento en el Nivel 5, nuestra categoría de especialidad.
- Si aprobamos su solicitud para una excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 Aspectos importantes que debe saber sobre la solicitud de excepciones**Su médico debe explicarnos las razones médicas**

Su médico o el profesional que emite recetas deben darnos una declaración que explique las razones médicas por las que solicita una excepción. Para que tomemos la decisión más rápido, incluya esta información médica de su médico o del profesional que emite recetas cuando pida la excepción.

Nuestra lista de medicamentos generalmente incluye más de un medicamento para tratar una afección particular. Estas posibilidades diferentes se denominan medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo es igual de eficaz que el que solicita y no causaría más efectos secundarios ni otros problemas de salud, en general *no* aprobaremos su solicitud de una excepción. Si pide una excepción de nivel, en general, *no* aprobaremos su solicitud a menos que todos los medicamentos alternativos de niveles de costo compartido más bajos no funcionen igual de bien para usted o es probable que provoquen una reacción adversa u otro daño.

Podemos responder su solicitud en forma afirmativa o negativa

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación normalmente es válida hasta el final del año de nuestro plan. Y será válida mientras su médico siga recetándole el medicamento y mientras ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su afección.
- Si rechazamos su solicitud, puede pedir otra revisión mediante la presentación de una apelación.

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

Sección 6.4 Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción**Término legal:**

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

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

Las determinaciones estándar de cobertura se toman dentro de las **72 horas** posteriores a que recibimos la declaración de su médico. **Las determinaciones rápidas de cobertura** se toman **dentro de las 24 horas posteriores a que recibimos la declaración de su médico**.

Si su salud lo requiere, pídanos que tomemos una determinación rápida de cobertura. Para obtener una determinación rápida de cobertura, debe cumplir 2 requisitos:

- Debe estar pidiendo un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar una determinación rápida de cobertura para que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya compró).
- El hecho de usar los plazos estándares podría afectarle de forma grave o perjudicar su capacidad física.
- **Si su médico o el profesional que emite recetas nos indican que su salud requiere una determinación rápida de cobertura, le daremos automáticamente una determinación rápida de cobertura.**
- **Si solicita una determinación rápida de cobertura por su cuenta, sin el apoyo de su médico ni de otro profesional que emite recetas, decidiremos si su salud requiere que le demos una determinación rápida de cobertura.** Si no aprobamos una determinación rápida de cobertura, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos los plazos estándar.
 - Explica que, si su médico u otro profesional que emite recetas pide la determinación rápida de cobertura, automáticamente se la proporcionaremos.
 - Le indica cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de proporcionarle una determinación estándar de cobertura en lugar de la determinación rápida de cobertura que solicitó. Responderemos a su queja en un plazo de 24 horas desde su recepción.

Paso 2: Solicitar una determinación estándar de cobertura o una determinación rápida de cobertura.

Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o proporcionemos cobertura para la atención médica que desea. También

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

puede acceder al proceso de decisión de cobertura a través de nuestro sitio web. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una enviada en el formulario *modelo de solicitud de decisión de cobertura de CMS* o en el formulario de nuestro plan, disponible en nuestro sitio web www.eternalhealth.com. El Capítulo 2 contiene información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que muestre qué reclamación denegada se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona autorizada a dar recetas) o su representante pueden hacer esto. También puede contratar a un abogado para que actúe en su nombre. En la Sección 4, se le indica cómo dar permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante.

- **Si solicita que se haga una excepción, proporcione la declaración de respaldo**, que es el motivo médico de la excepción. Su médico o el profesional que emite recetas pueden enviarnos la declaración por fax o correo. O su médico o el profesional que emite recetas pueden llamarnos por teléfono y hacer un seguimiento mediante el envío de la declaración escrita, ya sea por fax o por correo, si fuera necesario.

Paso 3: consideramos su solicitud y le damos una respuesta.***Plazos para una determinación rápida de cobertura***

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 24 horas** después de recibida su solicitud.
 - En el caso de las excepciones, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas después de recibida la declaración de respaldo de su médico de su solicitud. Le daremos nuestra respuesta lo antes posible si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindarle la cobertura que acordamos en un plazo de 24 horas posteriores a que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si respondemos en forma negativa a una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito del por qué y cómo puede apelar.

Fechas límite para una determinación estándar de cobertura sobre un medicamento que aún no recibió

- En general, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibida su solicitud.

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

- Para las excepciones, le daremos nuestra respuesta dentro de las 72 horas posteriores a que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos nuestra respuesta lo antes posible si su salud así lo requiere.
- Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, , debemos **brindar la cobertura** que acordamos en un plazo de **72 horas** después de recibida su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito del por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una determinación estándar de cobertura sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **dentro de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, también debemos pagarle dentro de 14 días calendario de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito del por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

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

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa hacer otro intento para obtener la cobertura de medicamento que quiere. Si presenta una apelación, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1**Términos legales**

Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la parte D se llama **nueva determinación**.

Una apelación rápida se denomina **nueva determinación expedita**.

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

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

Una apelación estándar suele presentarse en un plazo de 7 días calendario.

Generalmente, una apelación rápida se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo requiere, pídanos una apelación rápida.

- Si va a apelar una decisión tomada por nosotros acerca de un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico o el profesional que emite recetas tendrán que decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida que aparecen en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, su médico o el profesional que emite recetas debe contactarse con nosotros y presentar una apelación de nivel 1. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito.** El Capítulo 2 tiene información de contacto.
- **En el caso de las apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 1-(800)-891-6989.** El Capítulo 2 contiene información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluida una solicitud presentada en el *formulario modelo de solicitud de nueva determinación de los CMS*, que está disponible en nuestro sitio web en www.eternalhealth.com. Incluya su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- **Debe realizar su solicitud de apelación en el plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a la decisión de cobertura. Si vence este plazo y tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de una causa justificada pueden incluir una enfermedad muy grave que le impidió contactarnos o si le brindamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información de su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación. Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, examinamos nuevamente con atención toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas

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

cuando rechazamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con su médico o profesional que emite recetas para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de recibida su apelación**. Le daremos nuestra respuesta lo antes posible si su salud así lo requiere.
 - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a la totalidad de lo que usted solicitó**, debemos brindarle la cobertura que acordamos dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación.
- **Si respondemos en forma negativa a una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito de por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar por un medicamento que aún no ha recibido

- En el caso de las apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de haber recibido su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si aún no recibió el medicamento y su estado de salud así lo exige.
 - Si no le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 7 días calendario, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos brindar la cobertura tan rápido como lo requiera su salud, pero nunca después de **7 días calendario** después de que recibamos su apelación.
- **Si respondemos en forma negativa a una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito de por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **dentro de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

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

- Si no cumplimos con este plazo, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó.** también debemos pagarle en un plazo de **30 días calendario** después de haber recibido su solicitud.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó,** le enviaremos una explicación por escrito del por qué rechazamos su solicitud y cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si respondemos en forma negativa a su apelación, usted decidirá si quiere continuar con el proceso de apelaciones y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación se enviará al nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término Legal

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **Organización de Revisión Independiente**. A veces se la denomina **IRE** (del inglés “Independent Review Entity”).

La organización de revisión independiente es un ente independiente que contrata Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o debe ser cambiada. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: usted (o su representante, médico u otro profesional que emite recetas) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y pedir una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación del Nivel 1, el aviso escrito que le enviaremos incluirá **instrucciones para presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué plazos deberá respetar y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de los 65 días calendario** a partir de la fecha del aviso escrito.
- Si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a una determinación **de riesgo** según nuestro

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

programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la IRE.

- Enviaremos la información sobre su apelación a la organización de revisión independiente. A esta información se la denomina su **archivo de caso. Tiene derecho a pedirnos una copia de su archivo de caso.** Se nos permite cobrarle un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la organización de revisión independiente información adicional para sustentar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información sobre su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida a la organización de revisión independiente.
- Si la organización acepta darle una apelación rápida, dicha organización debe comunicarle su respuesta a la apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- En el caso de las apelaciones estándar, la organización de revisión independiente debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación si es por un medicamento que aún no ha recibido. Si nos solicita que le reembolsemos el costo de un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 14 días calendario** después de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.***En el caso de las apelaciones rápidas:***

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de lo que usted solicitó,** debemos brindarle la cobertura del medicamento que fue aprobada por la organización de revisión independiente **dentro de las 24 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

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

En el caso de las apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente aprueba parte o la totalidad de su solicitud de cobertura**, debemos **proporcionar la cobertura del medicamento** que fue aprobada por la organización de revisión independiente **dentro de las 72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente aprueba parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** por un medicamento que ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago dentro de los 30 días calendario** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.

¿Qué pasa si la organización de revisión independiente dice que no a su apelación?

Si esta organización rechaza una **parte o la totalidad** de su apelación, significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar la solicitud (o parte de ella). (Esto se llama **confirmación de la determinación**. También se denomina **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta que:

- Explicar la decisión.
- Le informa sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura del medicamento que está solicitando cumple con un mínimo determinado. Si el valor en dólares de la cobertura del medicamento que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión del Nivel 2 es definitiva.
- Le indicará el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 4: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación).
- Si desea continuar con una apelación de nivel 3, tiene los detalles de cómo hacer eso en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de nivel 2.
- La apelación de nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. En la Sección 9 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

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

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos que cubramos una estadía más prolongada en el hospital si cree que le están dando el alta demasiado pronto

Cuando lo admiten en un hospital, tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su estadía cubierta en el hospital, su médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararse para el día en que salga del hospital. Ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día que deja el hospital es la **fecha de alta**.
- Cuando se haya decidido la fecha de alta, su médico o el hospital se lo comunicarán.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud.

Sección 7.1 Durante su estadía en el hospital, recibirá un aviso por escrito de Medicare, en el que se le explicarán sus derechos

Dentro de los 2 días calendario de su ingreso al hospital, recibirá un aviso por escrito denominado *An Important Message from Medicare about Your Rights* (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*). Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un asistente social o un enfermero), solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

1. Lea atentamente este aviso y consulte por cualquier duda que tenga. Dice lo siguiente:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo solicite su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darlo de alta si considera que está siendo dado de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha de su alta para que su atención hospitalaria esté cubierta más tiempo.

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

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre.
- Firmar el aviso *solo* demuestra que recibió la información sobre sus derechos. El aviso no le informa sobre su fecha de alta. Firmar el aviso **no significa** que esté de acuerdo con la fecha de alta.

3. Guarde la copia del aviso para tener la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) si lo necesita.

- Si firma el aviso más de 2 días calendario antes de su fecha de alta, recibirá otra copia antes de que esté programado que le den el alta.
- Para ver una copia de este aviso con anticipación, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede obtener una notificación en línea en www.CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im.

Sección 7.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Para solicitarnos que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante un período más prolongado, utilice el proceso de apelaciones para realizar esta solicitud. Antes de comenzar, debe entender lo que tiene que hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O llame a su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP) para obtener ayuda personalizada. El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico de Massachusetts se llama SHINE. La información de contacto de SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Durante una apelación de nivel 1, la organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha de alta prevista es médicamente apropiada para usted. La **organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye revisar las

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

fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la organización para la mejora de la calidad de su estado y pida una revisión inmediata de su alta del hospital. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*), se le explica cómo puede comunicarse con ellos. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápido:

- Para presentar una apelación, debe comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad *antes* de salir del hospital y **a más tardar a la medianoche del día de su alta**.
 - **Si usted cumple con este plazo**, es posible que pueda permanecer en el hospital *después* de la fecha de alta *sin que deba pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización de mejora de la calidad.
 - **Si no cumple con este plazo, comuníquese con nosotros**. Si decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta planificada, *es posible que tenga que pagar los costos* de la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta planificada.
- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Al mediodía del día después en que se nos contacte, le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le indica su fecha prevista del alta y le explica en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.
- Puede obtener una muestra del **Aviso detallado de alta** llamando a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O puede obtener un aviso de muestra en línea en [www.CMS.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im](https://www.cms.gov/Medicare/forms-notice/beneficiary-notice-initiative/ffs-ma-im).

Paso 2: La organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de la salud de la organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted o a su representante por qué cree que debería

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

continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.

- Los revisores también analizarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que nosotros y el hospital les proporcionamos.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores nos informen de su apelación, recibirá un aviso por escrito de nosotros que le dará su fecha de alta planificada. Este aviso también explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la organización para la mejora de la calidad le dará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la aceptan?

- Si la organización de revisión independiente dice *sí*, **debemos seguir brindándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación, significa que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. En ese caso, **nuestra cobertura para los servicios para pacientes hospitalizados finalizará** al mediodía del día después de que la Organización para mejora de la calidad le dé su respuesta a la apelación.
- Si la organización de revisión independiente dice *no* a su apelación y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día después de que la organización le dé respuesta a su apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación, y usted permanece en el hospital después de la fecha prevista de alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al *nivel 2* del proceso de apelaciones.

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

Sección 7.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta hospitalaria

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, deberá pagar el costo total de la hospitalización con posterioridad a la fecha prevista de alta.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura de atención médica.

Paso 2: La organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: Los revisores decidirán, en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, sobre su apelación y le informarán su decisión.***Si la organización de revisión independiente dice que sí:***

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha de rechazo de su primera apelación por parte de la organización para la mejora de la calidad. **Debemos seguir brindando cobertura para su atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesaria.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión independiente dice que no:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su apelación de nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

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

Paso 4: Si la rechazan, tendrá que decidir si quiere continuar y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelación). Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. En la Sección 9 de este capítulo, se brinda más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo algunos servicios médicos si cree que su cobertura termina demasiado pronto

Cuando recibe **servicios cubiertos de atención médica a domicilio, de enfermería especializada o de rehabilitación (centro de rehabilitación integral para pacientes externos)**, tiene derecho a seguirlos recibiendo siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es tiempo de dejar de cubrir cualquiera de estos 3 tipos de atención, debemos decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura de esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo*.

Si cree que terminamos la cobertura de su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión**. En esta sección, se le indica cómo presentar una apelación.

Sección 8.1 Le informaremos con anticipación cuándo finalizará su cobertura**Término Legal**

Aviso de no cobertura de Medicare. Le explica cómo puede solicitar una **apelación de vía rápida**. Solicitar una apelación de vía rápida es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo suspender su atención.

- 1. Recibirá un aviso por escrito** al menos dos días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. El aviso dice lo siguiente:
 - La fecha en la que dejamos de cubrir su atención.
 - Cómo solicitar una apelación rápida para solicitarnos que sigamos cubriendo su atención durante un período de tiempo más largo.

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

2. **Se pedirá que usted, o alguien que actúa en su nombre, firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.** Firmar el aviso demuestra *solamente* que tiene la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que está de acuerdo** con la decisión de nuestro plan de suspender la atención.

Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más largo, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de comenzar, debe entender lo que tiene que hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con los plazos.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O llame a su Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP) para obtener ayuda personalizada. El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico de Massachusetts se llama SHINE. La información de contacto de SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

Durante una apelación de nivel 1, la organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente adecuada. La **organización para la mejora de la calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que se brinda a las personas con Medicare. Esto incluye las revisiones de las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Presente su apelación de nivel 1: comuníquese con la organización para la mejora de la calidad y pida una *apelación de vía rápida*. Debe actuar rápido.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- En el aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*) se le explica cómo puede comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la organización para la mejora de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

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

Actúe rápido:

- Debe comunicarse con la organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día antes de la fecha de entrada en vigencia** que aparece en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si no cumple con el plazo y desea presentar una apelación, aún tiene derecho a apelar. Comuníquese con la organización para la mejora de la calidad utilizando la información de contacto que figura en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de mejora de la calidad de su estado también se pueden encontrar en el Capítulo 2.

Paso 2: La organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término Legal

Explicación detallada de no cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre las razones para terminar la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la organización para la mejora de la calidad (los *revisores*) le preguntarán a usted o a su representante por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión independiente también analizará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que les proporcione nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informarán sobre su apelación, usted recibirá la *Explicación detallada de no cobertura* donde se explican detalladamente las razones por las cuales queremos finalizar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Dentro del plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan?

- Si los revisores hacen lugar a su apelación, **debemos seguir brindándole servicios cubiertos siempre que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos.

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

¿Qué sucede si los revisores rechazan?

- Si los revisores *rechazan*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos.**
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, en un centro de enfermería especializada o un Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en que termina su cobertura, **deberá pagar el costo** total de esa atención.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura de la atención, puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión de su primera apelación. Si la organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o de los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: Usted se pone en contacto con la organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la organización para la mejora de la calidad *rechazó* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en que terminó su cobertura.

Paso 2: La organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

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

Paso 3: Los revisores decidirán, en un plazo de 14 días después de recibir su solicitud de apelación, sobre su apelación y le informarán su decisión.

¿Qué sucede si la Organización de revisión independiente dice que sí?

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos seguir brindando cobertura** a su atención siempre que sea médicamente necesario.
- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la Organización de revisión independiente dice que no?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos respecto de su apelación de nivel 1.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que es manejado por un juez de derecho administrativo o un mediador especialista en audiencias y apelaciones.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de 5 niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de nivel 3, tiene los detalles de cómo hacer eso en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de nivel 2.
- La apelación de nivel 3 es manejada por un juez administrativo o un mediador. En la Sección 9, se brinda más información 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 ha presentado una apelación de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas apelaciones fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico sobre el que apeló cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. La respuesta escrita

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

que usted reciba para su apelación de nivel 2 explicará qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan de la misma manera que los primeros 2 niveles. Aquí le explicamos quién se encarga de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un **juez de derecho administrativo** o un mediador especialista en audiencias y apelaciones que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez de derecho administrativo o mediador especialista en audiencias y apelaciones acepta su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted. Si decidimos apelar, irá a una apelación de nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proporcionarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del juez de derecho administrativo o el mediador especialista en audiencias y apelaciones.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de nivel 4 antes de autorizar o brindar la atención médica en cuestión.
- **Si el juez de derecho administrativo o mediador especialista en audiencias y apelaciones rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.**
 - Si usted decide aceptar la decisión que rechaza su apelación, el proceso habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de nivel 4.

Apelación de nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si su apelación se acepta o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable a una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede concluir o no*.** A diferencia de la decisión tomada en el nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de nivel 4 favorable para usted. Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el nivel 5.

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

- Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibida la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede* terminar o *no*.**
 - Si usted decide aceptar la decisión que rechaza su apelación, el proceso habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de nivel 5 y cómo debería continuar con ese proceso.

Apelación de nivel 5

Un juez del **tribunal federal de primera instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el tribunal federal de primera instancia.

Sección 9.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la parte D

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

Si el valor del medicamento sobre el que ha apelado cumple con un monto en dólares determinado, es posible que pueda continuar con niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede seguir apelando. La respuesta escrita que usted reciba para su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan de la misma manera que los primeros 2 niveles. Aquí le explicamos quién se encarga de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un juez en derecho administrativo o un mediador especialista en audiencias y apelaciones que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

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

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones habrá terminado.**
Debemos **autorizar o brindar la cobertura de medicamentos** que aprobó el juez de derecho administrativo o mediador especialista en audiencias y apelaciones **dentro de las 72 horas (24 horas en apelaciones aceleradas) o realizar el pago antes de los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *puede* terminar o no.**
 - Si usted decide aceptar la decisión que rechaza su apelación, el proceso habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará qué hacer para una apelación de nivel 4.

Apelación de nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones habrá terminado.**
Debemos **autorizar o brindar la cobertura de medicamento** que aprobó el Consejo **dentro de 72 horas (24 horas en apelaciones expeditas) o realizar el pago antes de los 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *puede* terminar o no.**
 - Si usted decide aceptar la decisión que rechaza su apelación, el proceso habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud para revisar la apelación, el aviso le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. También se le indicará con quién comunicarse y qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de nivel 5

Un juez del **tribunal federal de primera instancia** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *aceptar* o *rechazar* su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación tras el tribunal federal de primera instancia.

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

Presentar quejas

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

Sección 10.1 Qué tipos de problemas se manejan mediante el proceso de quejas

El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden gestionarse a través del proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que 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 otro comportamiento negativo	• ¿Alguien ha sido descortés o le ha faltado el respeto? • ¿No está satisfecho con nuestros Servicios para los Miembros? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O ha tenido que esperar demasiado por Servicios para los Miembros u otro servicio de nuestro plan? ○ Entre los ejemplos se incluye esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o de consulta, o cuando le van a dar una receta.
Limpieza	• ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio de un médico?
Información que obtiene de nosotros	• ¿No le dimos un aviso requerido? • ¿Es nuestra información escrita difícil de entender?

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

Queja	Ejemplo
Puntualidad (Este tipo de quejas se refieren a la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones)	Si ha pedido una decisión de cobertura o presentado una apelación y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos: • Ha pedido que le demos una <i>determinación rápida de cobertura</i> o una <i>apelación rápida</i>, y le hemos dicho que no; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos con los plazos de cobertura o reembolso de ciertos productos, servicios o medicamentos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos con los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja

Términos legales

Una **queja** también se denomina **reclamo**.

Presentar una queja se denomina **interponer un reclamo**.

Usar el proceso para quejas se denomina **usar el proceso para interponer un reclamo**.

Una **queja rápida** también se denomina **reclamo acelerado**.

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

- **Llamar a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) suele ser el primer paso.** Si debe hacer algo más, Servicios para los Miembros se lo indicará.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.

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

- Para los reclamos estándar, le responderemos en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de su reclamo por escrito. En el caso de reclamos rápidos, debemos tomar una decisión y notificársela en un plazo de 24 horas (consulte queja rápida más abajo).
- Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una determinación rápida de cobertura o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida. Si tiene una queja rápida, significa que le daremos una respuesta dentro de las 24 horas.
- El **plazo** para presentar una queja es de 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: analizaremos su queja y le daremos una respuesta.

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta durante esa misma llamada telefónica.
- **La mayoría de las quejas se responden dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia o si usted pide más tiempo, **podemos demorar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) en responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una determinación rápida de cobertura o una apelación rápida, automáticamente le concederemos una queja rápida.** Si tiene una queja rápida, significa que le daremos **una respuesta dentro de las siguientes 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o una parte de la queja o si no nos hacemos responsables por el problema del que se está quejando, incluiremos las razones en nuestra respuesta.

Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la organización para la mejora de la calidad

Cuando su queja es sobre *calidad de la atención*, tiene 2 opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente a la organización para la mejora de la calidad.** La Organización para mejora de la calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal paga para revisar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene información de contacto.

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

- **Puede presentar su queja ante la organización para la mejora de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 10.4 También puede informar a Medicare sobre su queja

Puede presentar una queja sobre eternalHealth Freedom (PPO) directamente ante Medicare. Para presentar una queja a Medicare, visite www.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:

Finalizar la membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Finalizar su membresía en nuestro plan

Su membresía en eternalHealth Freedom (PPO) puede terminar en forma **voluntaria** (su elección) o **involuntaria** (cuando no lo decidió usted):

- Podría abandonar nuestro plan porque decide que *desea* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 brindan información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que nos vemos obligados a cancelar su membresía. En la Sección 5 se mencionan las situaciones en las que podemos terminar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionando su atención médica y medicamentos con receta, y seguirá pagando la parte que le corresponde de los costos hasta que finalice su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede finalizar su membresía durante el Período de inscripción anual

Usted puede finalizar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción anual** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura de salud y medicamentos y decida sobre la cobertura para el próximo año.

- **El Período de inscripción anual** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año.** Si decide cambiar a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes:
 - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
 - Original Medicare *con* un plan de medicamentos de Medicare separado, o
 - Original Medicare *sin* un plan aparte de medicamentos de Medicare.

Capítulo 10 Finalización de la membresía en nuestro plan

- Si elige esta opción y recibe Ayuda adicional, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que opte por no participar en la inscripción automática.

Nota: si cancela su inscripción en un plan de medicamentos con receta de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía se cancelará en nuestro plan** cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede finalizar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Puede realizar *un* cambio en su cobertura de salud durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** cada año.

- **El período de inscripción abierta de Medicare Advantage** va del 1 de enero al 31 de marzo y también, para los nuevos beneficiarios de Medicare que se inscriben en un plan MA, desde el mes en que adquieren el derecho a la parte A y la parte B hasta el último día del tercer mes de derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** usted puede:
 - Cambiar a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
 - Cancelar la inscripción de nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si cambia a Original Medicare durante este período, también puede unirse a un plan de medicamentos de Medicare separado al mismo tiempo.
- **Su membresía se cancelará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En determinadas situaciones, puede finalizar su membresía durante un Período de inscripción especial

En determinadas situaciones, los miembros de eternalHealth Freedom (PPO) pueden ser elegibles para terminar su membresía en otros momentos del año. Es lo que se conoce como **período de inscripción especial**.

Capítulo 10 Finalización de la membresía en nuestro plan

Puede ser elegible para cancelar su membresía durante el período de inscripción especial si está en alguna de las siguientes situaciones. Estos son solo ejemplos. Para obtener la lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar www.Medicare.gov.

- Por lo general, cuando se muda
- Si tiene MassHealth.
- Si es elegible para recibir Ayuda adicional para pagar la cobertura de medicamentos de Medicare
- Si violamos nuestro contrato con usted
- Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (LTC).
- Si está inscrito en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE)
- **Nota:** Si está inscrito en un programa de administración de medicamentos, quizás no pueda cambiarse de plan. En la Sección 10 del Capítulo 5, se le proporcionan más detalles sobre programas de administración de medicamentos.

Los períodos de inscripción varían dependiendo de su situación.

Para saber si usted es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para terminar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud de Medicare como la de medicamentos. Puede elegir entre lo siguiente:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos,
- Original Medicare *con* un plan de medicamentos de Medicare separado, o
- Original Medicare *sin* un plan aparte de medicamentos de Medicare.

Nota: si cancela su inscripción en un plan de medicamentos de Medicare y no tiene otra cobertura acreditable para medicamentos con receta durante 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía de la parte D para inscribirse más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

Su membresía generalmente finalizará el primer día del mes posterior a que recibamos su solicitud de cambio de plan.

Si recibe Ayuda adicional de Medicare para pagar los costos de cobertura de sus medicamentos: Si cambia a Original Medicare y no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare separado Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que opte por no participar en la inscripción automática.

Capítulo 10 Finalización de la membresía en nuestro plan**Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuándo puede finalizar su membresía**

Si tiene preguntas sobre cómo finalizar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)**
- Encuentre la información en el manual **Medicare y usted 2026**
- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 Cómo finalizar su membresía en nuestro plan

La siguiente tabla explica cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan.

Para cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. • Su inscripción en el plan eternalHealth Freedom (PPO) se cancelará en forma automática cuando comience la cobertura en el nuevo plan.
Original Medicare con un plan de medicamentos de Medicare separado	• Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos de Medicare. • Su inscripción en eternalHealth Freedom (PPO) se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan de medicamentos.
Original Medicare sin un plan medicamentos de Medicare separado.	• Envíenos una solicitud por escrito para cancelar su inscripción. Llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si necesita más información sobre cómo hacer esto. • O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y solicite que cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. • Se le cancelará su inscripción en eternalHealth Freedom (PPO) cuando comience su cobertura en Original Medicare.

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

Hasta que finalice su membresía, y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos con receta a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.**
- **Continúe usando las farmacias de nuestra red o de pedido por correo para surtir sus medicamentos con receta.**
- **Si está hospitalizado el día que finaliza su membresía, la estadía tendrá cobertura de nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si se la dan después de que comience su nueva cobertura médica).

SECCIÓN 5 eternalHealth Freedom (PPO) debe finalizar nuestra membresía del plan en ciertas situaciones

eternalHealth Freedom (PPO) debe finalizar su membresía en nuestro plan si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya no tiene la parte A y la parte B de Medicare
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
 - Si está fuera de nuestra área de servicio por más de 6 meses. Si se muda o hace un viaje largo, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaja se encuentra en el área de nuestro plan
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano o no tiene residencia legal en los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información sobre otro seguro que tenga que le proporciona cobertura para medicamentos con receta.
- Si en forma intencional nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad en nuestro plan. (No podemos hacerlo dejar nuestro plan por esta razón a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si en forma constante se comporta de una manera que es perturbadora y nos dificulta la tarea de brindar atención médica a usted y a otros miembros del plan. (No podemos

Capítulo 10 Finalización de la membresía en nuestro plan

hacerlo dejar nuestro plan por esta razón a menos que recibamos permiso de Medicare primero).

- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacerlo dejar nuestro plan por esta razón a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector general investigue su caso.
- Si debe pagar un monto adicional de la parte D debido a sus ingresos y no lo paga, Medicare cancelará su inscripción en el plan y usted perderá la cobertura de medicamentos.

Si tiene preguntas o desea más información sobre cuándo podemos finalizar su membresía, llame a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 5.1 No podemos pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud

eternalHealth Freedom (PPO) no tiene permitido pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si siente que le están pidiendo que abandone nuestro plan por un motivo relacionado con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 5.2 Tiene derecho a presentar una queja si terminamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos de dicha cancelación. Además, tenemos que explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía.

CAPÍTULO 11:

Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable

La ley principal que se aplica a esta *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social (Social Security Act) y las reglamentaciones creadas según esta ley por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

No discriminamos por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad de origen, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad, o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964, la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973, la Ley de Discriminación por Edad (Age Discrimination Act) de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act), la sección 1557 de la Ley de Atención Asequible (Affordable Care Act), todas las demás leyes que se aplican a organizaciones con financiación federal, y cualquier otra ley o norma que corresponda por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato que no ha sido imparcial, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en www.HHS.gov/ocr/index.html.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a la atención, llámenos a Servicios para los Miembros al 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si usted tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Servicios para los Miembros puede ayudarlo.

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

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las reglamentaciones de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) en el título 42, secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (CFR), eternalHealth Freedom (PPO), como organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de los CMS en las subpartes B a D inclusive de la parte 411 del título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

CAPÍTULO 12: Definiciones

Apelar: es lo que hace si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle una solicitud de cobertura de servicios de atención médica o medicamentos con receta o el pago de servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.

Área de servicio: área geográfica donde debe vivir para unirse a un plan de salud en particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede utilizar, también se incluye, generalmente, el área donde puede obtener servicios de rutina (no emergencias). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

Atención de emergencia: servicios cubiertos que son: 1) proporcionados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Atención en centro de enfermería especializada (SNF): servicios de enfermería especializada o rehabilitación que se brindan en forma continua y diaria en un centro de atención de enfermería especializada (SNF). Ejemplos de la atención incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por un enfermero matriculado o un médico.

Autorización previa: aprobación por adelantado para obtener servicios y/o ciertos medicamentos según criterios específicos. En la parte de red de un PPO, algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene autorización previa de nuestro plan. En una PPO, no necesita autorización previa para recibir servicios fuera de la red. Sin embargo, tal vez quiera consultar con el plan antes de obtener servicios de proveedores de fuera de la red para confirmar que el servicio esté cubierto por nuestro plan y para conocer la parte del costo compartido que le corresponde a usted. En la Tabla de beneficios médicos del Capítulo 4, se indican los servicios cubiertos que necesitan autorización previa. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el formulario y nuestros criterios están publicados en nuestro sitio web.

Auxiliar de atención de la salud a domicilio: una persona que brinda servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar ejercicios prescritos).

Capítulo 12 Definiciones

Ayuda adicional: programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como primas, deducibles y coseguro.

Biosimilar intercambiable: biosimilar que puede utilizarse como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple requisitos adicionales relacionados con el potencial de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la legislación estatal.

Biosimilar: producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos biosimilares sustituyen al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta (consulte "**Biosimilar intercambiable**").

Cancelar la inscripción: proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan.

Centro de rehabilitación integral para pacientes externos, CORF: centro que brinda principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, incluidos fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y el lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que funciona en forma exclusiva con el propósito de proveer servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y que esperan tener una estadía de no más de 24 horas en el establecimiento.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): es la agencia federal que administra Medicare.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta: cobertura de medicamentos con receta (por ejemplo, por parte de un empleador o sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura, cuando pasan a ser elegibles para Medicare, pueden normalmente mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más tarde en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare.

Cobertura de medicamentos con receta de Medicare (parte D de Medicare): seguro que lo ayuda a pagar medicamentos con receta de pacientes externos, vacunas, productos biológicos y algunos suministros que no cubren las partes A o B de Medicare.

Capítulo 12 Definiciones

Copago: un monto que es posible que deba pagar como su parte del costo del servicio o el suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta hospitalaria como paciente externo o un medicamento con receta. Un copago es un monto establecido (por ejemplo, \$10) más que un porcentaje.

Coseguro: monto que puede tener que pagar, expresado como porcentaje (por ejemplo, 20%) como su parte del costo de los servicios o medicamentos con receta después de pagar los deducibles.

Costo compartido diario: es posible que se aplique un costo compartido diario cuando su médico le receta un suministro de determinados medicamentos para menos de un mes completo y usted debe pagar un copago. El costo compartido diario es el copago dividido por la cantidad de días de un suministro para un mes. A continuación, le presentamos un ejemplo: Si su copago para un suministro de un medicamento para un mes es de \$30, y un suministro para un mes en su plan tiene 30 días, su costo compartido diario es de \$1 por día.

Costo de suministro: honorario que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se despacha para pagar el costo de surtir un medicamento con receta, como el tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y envolver el medicamento con receta.

Costos compartidos: los costos compartidos se refieren a los montos que un miembro debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: (1) cualquier monto deducible que puede imponer un plan antes de cubrir los servicios o medicamentos; (2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio específico; o (3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento, que un plan exige cuando se recibe un medicamento o servicio específico.

Costos que paga de su bolsillo: consulte la definición de costo compartido más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro para pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro paga de su bolsillo.

Cuidado asistencial: atención personal que se brinda en un centro de cuidados de ancianos, de cuidados paliativos u otro establecimiento cuando no necesita atención médica o de enfermería especializada. El cuidado asistencial, que brindan personas que no tienen habilidades ni capacitación profesional, incluye ayuda con actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. Puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como usar gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Capítulo 12 Definiciones

Decisión de cobertura: decisión sobre si el plan cubre o no un medicamento que le recetaron y el monto, si corresponde, que debe pagar por él. En general, si lleva su receta a la farmacia y allí le indican que su plan no cubre ese medicamento con receta, eso no es una decisión de cobertura. Deberá llamar o escribir a su plan para pedir una decisión de cobertura formal. Las decisiones de cobertura también se llaman **decisiones de cobertura** en este documento.

Deducible: es el monto que debe pagar por la atención médica o los medicamentos con receta antes de que nuestro plan pague.

Derivación: orden escrita de su médico de atención primaria para que usted consulte a un especialista o reciba ciertos servicios médicos. Sin una derivación, es posible que nuestro plan no pague los servicios de un especialista.

Determinación de la organización: decisión que toma nuestro plan sobre si los servicios o artículos están cubiertos o sobre cuánto le corresponde pagar a usted por servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cobertura en este documento.

Dispositivos protésicos y ortésicos: dispositivos médicos que incluyen, entre otros, dispositivos ortopédicos para brazos, espalda y cuello, extremidades artificiales, ojos artificiales y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

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

Equipo médico duradero (DME): ciertos equipos indicados por su médico por razones médicas. Los ejemplos incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Etapas de cobertura en situaciones catastróficas: es la etapa del beneficio de medicamentos de la parte D que comienza cuando usted (o alguna persona calificada en su nombre) haya ganado \$2,100 en medicamentos cubiertos de la parte D durante el año de cobertura. Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la parte D.

Capítulo 12 Definiciones

Etapas de cobertura inicial: es la etapa anterior a que los costos que paga de su bolsillo del año hayan alcanzado el importe del umbral de gastos de bolsillo.

Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Divulgación de información: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite recibir un medicamento que no está en nuestro formulario (una excepción al formulario) o un medicamento no preferencial a un nivel más bajo de costo compartido (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan requiere que pruebe otro medicamento antes de obtener el medicamento que está solicitando, si nuestro plan requiere una autorización previa para un medicamento y desea que renunciemos a la restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que está solicitando (una excepción de formulario).

Facturación del saldo: lo que un proveedor (un médico o el hospital) factura al paciente por encima del monto del costo compartido permitido del plan. Como miembro de la Organización de proveedores preferidos (PPO) de eternalHealth Freedom, solo tiene que pagar los montos de costo compartido del plan cuando recibe servicios que cubrimos. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o cobren, de otra manera, más que el monto del costo compartido que nuestro plan indica que debe pagar.

Farmacia de la red: farmacia que tiene un contrato con nuestro plan por el que los miembros de nuestro plan pueden recibir los beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, los medicamentos con receta están cubiertos solo si se obtienen en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia fuera de la red: farmacia que no tiene contrato con el plan para coordinar o proporcionar los medicamentos cubiertos a sus miembros. La mayoría de los medicamentos que obtenga en las farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

“Herramienta de beneficios en tiempo real”: un portal o una aplicación informática en la que los inscritos pueden buscar información completa, correcta, oportuna, clínicamente apropiada, del formulario y de beneficios específica para inscritos. Esto incluye los montos del costo compartido, los medicamentos alternativos del Formulario que se pueden utilizar para la misma afección que un medicamento dado, y las restricciones de cobertura

Capítulo 12 Definiciones

(autorización previa, tratamiento escalonado, límites de cantidad) que se aplican a medicamentos alternativos.

Hospicio: un beneficio que otorga un trato especial a un miembro que ha sido certificado médicamente como enfermo terminal, lo que significa tener una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de hospicios en su área geográfica. Si opta por un hospicio y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Podrá obtener igual todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Hospitalización: una hospitalización es cuando es ingresado formalmente al hospital para recibir servicios médicos especializados. Aunque permanezca en el hospital por la noche, se lo puede considerar un "paciente externo".

Indicación médicamente aceptada: un uso de un medicamento que está aprobado por la FDA o respaldado por ciertas referencias, como la Información de medicamentos del Servicio de formularios de hospitales estadounidenses (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el sistema de información DRUGDEX de Micromedex.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (Supplemental Security Income, SSI): es un beneficio mensual que paga el Seguro Social a las personas con ingresos y recursos limitados, y que son discapacitadas, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales que los beneficios del Seguro Social.

Límites de cantidad: herramienta de administración destinada a limitar el uso de un medicamento por motivos de calidad, seguridad o utilización. Los límites también pueden ser en la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o durante un período definido.

Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o Lista de medicamentos): una lista de medicamentos con receta que cubre nuestro plan.

Medicaid (o asistencia médica): un programa conjunto estatal y federal, que ayuda a solventar costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid.

Médicamente necesario: servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con estándares aceptados de buena práctica médica.

Capítulo 12 Definiciones

Medicamento de marca: medicamento con receta fabricado y vendido por la compañía farmacéutica que lo investigó y desarrolló originalmente. Tiene la misma fórmula de ingrediente activo que la versión genérica. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y, normalmente, no están disponibles hasta que haya vencido la patente del medicamento con nombre de marca.

Medicamento genérico: un medicamento recetado que está aprobado por la FDA por tener los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Un medicamento genérico tiene el mismo efecto que un medicamento de marca, pero, por lo general, es más económico.

Medicamento seleccionado: un medicamento cubierto por la parte D para el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

Medicamentos cubiertos: así se denominan todos los medicamentos con receta que cubre nuestro plan.

Medicamentos de la parte D: son los medicamentos que pueden estar cubiertos por la parte D. Podemos ofrecerlos todos o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos de la parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la parte D.

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

Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan): una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso (Income Related Monthly

Adjustment Amount, IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado, según se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierto monto, pagará el monto estándar de la prima y un monto de ajuste mensual relacionado con el ingreso, también conocido como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional que se agrega a su prima. Esto afecta a menos del 5% de las personas con Medicare, por lo que la mayoría no pagará una prima más alta.

Capítulo 12 Definiciones

Monto máximo que paga de su bolsillo combinado: lo máximo que pagará en un año por todos los servicios de la parte A y la parte B tanto de proveedores dentro de la red (preferenciales) como fuera de ella (no preferenciales). Consulte la Sección 1 del Capítulo 4 *[insertar número de subsección]* para obtener información sobre su monto máximo de bolsillo combinado.

Monto máximo que paga de su bolsillo dentro de la red: lo máximo que pagará por los servicios cubiertos de las partes A y B recibidos de proveedores dentro de la red (preferenciales). Después de que haya alcanzado este límite, no tendrá que pagar nada cuando reciba servicios cubiertos de proveedores de la red por el resto del año del contrato. Sin embargo, hasta que alcance el monto combinado que usted paga de su bolsillo, debe continuar pagando su parte de los costos cuando lo atienda un proveedor fuera de la red (no preferencial).

Multa por inscripción tardía en la parte D: monto que se suma a su prima mensual del plan por la cobertura para medicamentos de Medicare si no tiene una cobertura acreditable (que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de volverse elegible para inscribirse en un plan de la parte D.

Nivel de costo compartido: cada medicamento de la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, cuanto mayor sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar.

Organización para la mejora de la calidad (QIO): un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Original Medicare (Medicare tradicional o plan Medicare con pago por servicio): el plan Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Original Medicare, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Puede acudir a cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga su parte del monto que ha aprobado, y usted paga su parte. Original Medicare tiene 2 partes: La parte A (seguro hospitalario) y la parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes en los Estados Unidos.

Parte C: consulte el Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

Capítulo 12 Definiciones

Período de beneficios: la manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de un centro de atención de enfermería especializada (SNF). El período de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido servicios de atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si va al hospital o centro de enfermería especializada después de que ha terminado un período de beneficios, comenzará uno nuevo. No hay límite para la cantidad de períodos de beneficios.

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: período desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo para que los miembros de un plan Medicare Advantage puedan cancelar sus inscripciones en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura de Original Medicare. Si elige cambiar a Original Medicare en este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona es elegible para Medicare por primera vez.

Período de inscripción abierta: el período de tiempo entre el 15 de octubre y el 7 de diciembre de cada año en el que los miembros pueden cambiar de planes de medicamentos o de salud o elegir Original Medicare.

Período de inscripción especial: tiempo determinado para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos o volver a Original Medicare. Las situaciones en las que puede ser elegible para un período de inscripción especial son: si se traslada fuera del área de servicio, si recibe Ayuda adicional con los costos de sus medicamentos con receta, si se traslada a un centro de cuidados, o si violamos nuestro contrato con usted.

Período de inscripción inicial: el tiempo en el que puede inscribirse en las partes A y B de Medicare, cuando es elegible para recibir Medicare. Si es elegible para Medicare cuando cumpla 65 años, el Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Persona con doble elegibilidad: una persona que es elegible para la cobertura de Medicare y Medicaid.

Plan de Necesidades Especiales de Atención Crónica (Chronic-Care Special Needs Plan, C-SNP): los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles para MA que tienen enfermedades crónicas y graves específicas.

Capítulo 12 Definiciones

Plan de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social [Social Security Act]) como a asistencia médica de un plan estatal conforme a Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, dependiendo del estado y la elegibilidad de la persona.

Plan de Necesidades Especiales Equivalente 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 un centro.

Plan de necesidades especiales: tipo especial de plan de Medicare Advantage que proporciona una atención médica más enfocada a determinados grupos de personas, como las que poseen Medicare y Medicaid, viven en un hogar de ancianos o tienen ciertas afecciones crónicas.

Plan de salud de Medicare: plan que ofrece una empresa privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la parte A y la parte B a personas con Medicare que se inscriben en él. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, los planes Medicare Cost, los Special Needs Plans, los Programas piloto/demostraciones y los Programas de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan de una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO): un plan de una Organización de proveedores preferidos es un plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros por un monto de pago específico. Un plan de PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si los brindan proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del miembro será generalmente superior cuando recibe los beneficios del plan de parte de proveedores fuera de la red. Los planes de PPO tienen un límite anual de los costos que paga de su bolsillo para los servicios recibidos de proveedores (preferenciales) de la red y un límite más alto en los costos que paga de su bolsillo por servicios de proveedores tanto dentro de la red (preferenciales) como fuera de la red (no preferenciales).

Plan Institucional de Necesidades Especiales (I-SNP): los I-SNP restringen la inscripción a personas elegibles para MA que viven en la comunidad, pero necesitan el nivel de atención que ofrece un centro, o que viven (o se espera que vivan) durante al menos 90 días seguidos en ciertos centros a largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: SNP institucionales equivalentes (IE-SNP), SNP institucionales híbridos (HI-SNP) y SNP institucionales basados en centros (FI-SNP).

Capítulo 12 Definiciones

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de las partes A y B del programa. Un plan Medicare Advantage puede ser i) una HMO, ii) una PPO, iii) un plan privado de pago por servicio (PFFS) o iv) un plan de cuenta de ahorro para gastos médicos de Medicare (MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Special Needs Plan (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen la parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta). Se llaman **planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos con receta**.

Plan PACE: un plan Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) que combina servicios y apoyos médicos, sociales y de atención a largo plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS) para personas frágiles de manera que puedan conservar su independencia y continuar viviendo en sus comunidades (en lugar de mudarse a un centro de cuidados) tanto tiempo como sea posible. Las personas inscritas en un plan PACE reciben los beneficios de Medicare y Medicaid mediante nuestro plan.

Póliza Medigap (seguro complementario de Medicare): seguro complementario de Medicare que vende una compañía de seguros privada para cubrir los *períodos sin cobertura* de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Precio justo máximo: el precio que Medicare negoció para un medicamento seleccionado.

Prima: el pago periódico a Medicare, a una empresa de seguros o a un plan de salud para una cobertura de salud o de 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 denomina producto de referencia.

Producto biológico: medicamento con receta elaborado a partir de fuentes naturales y vivas, como células de animales o de plantas, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por eso las formas alternativas se denominan biosimilares. (Consulte "**Producto biológico original**" y "**Biosimilar**").

Capítulo 12 Definiciones

Programa de administración de farmacoterapia (MTM): un programa de la parte D de Medicare para necesidades de salud complejas proporcionado a personas que cumplen con ciertos requisitos o están en un Programa de Administración de Medicamentos. Los servicios de MTM generalmente incluyen una conversación con un farmacéutico o un proveedor de atención médica para revisar los medicamentos.

Programa de descuentos de fabricantes: programa en virtud del cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total del plan por los medicamentos de marca y biológicos de la parte D cubiertos. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Proveedor de atención primaria (PCP): médico u otro proveedor a quien usted ve primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de atención médica.

Proveedor de la red: proveedor es el término general para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica que tienen licencia o certificación de Medicare y del estado para prestar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan**.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro con el que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar ni ofrecer servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no están empleados, ni son propiedad ni los opera nuestro plan.

Queja: el nombre formal para presentar una queja es **interponer un reclamo**. El proceso de quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si nuestro plan no sigue los períodos de tiempo en el proceso de apelación.

Reclamo: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, los proveedores o las farmacias, incluida una queja relacionada con la calidad de la atención brindada. Esto no implica disputas de cobertura ni de pago.

Capítulo 12 Definiciones

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por las partes A y B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios cubiertos por la parte A y la parte B de Medicare. La expresión "servicios cubiertos por Medicare" no incluye los beneficios adicionales, como servicios oftalmológicos, dentales o auditivos, que puede ofrecer un plan de Medicare Advantage.

Servicios cubiertos: es el término que usamos en esta EOC para incluir todos los suministros y servicios de atención médica cubiertos por nuestro plan.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen atención de rehabilitación para pacientes internados, fisioterapia (pacientes externos), terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios necesarios de urgencia: un servicio cubierto por el plan que requiera atención médica inmediata y que no sea una emergencia es un servicio de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o si no es razonable, teniendo en cuenta su momento, lugar y circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contrato. Algunos ejemplos de servicios necesarios de urgencia son las enfermedades y lesiones imprevistas o los brotes inesperados de dolencias ya existentes. Las consultas de rutina médicamente necesarias (como los chequeos anuales) al proveedor no se consideran de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si nuestra red del plan no está disponible temporalmente.

Servicios para los miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía y sus beneficios, sus reclamos y sus apelaciones.

Servicios preventivos: atención médica para prevenir enfermedades o detectarlas en una etapa temprana, cuando es probable que el tratamiento funcione mejor (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen pruebas de Papanicolaou, vacunas contra la gripe y mamografías de detección).

Subsidio por bajos ingresos (Low Income Subsidy, LIS): consulte “Ayuda adicional”.

Tratamiento escalonado: herramienta de utilización por el que se le exige probar primero otro medicamento para tratar su afección antes de que cubramos el que le recetó el médico en primer lugar.

Umbral de gastos de bolsillo: monto máximo que paga de su bolsillo por los medicamentos de la parte D.

Servicios para los miembros de eternalHealth Freedom (PPO)

Método	Servicios para los miembros: información de contacto
Llame al	1-(800) 680-4568 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para los Miembros 1-(800) 680-4568 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, los 7 días de la semana, entre el 1 octubre y el 31 de marzo. De 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este, de lunes a viernes, entre el 1 de abril y el 30 de septiembre.
Fax	1 (866) 347-8130
Escriba a	eternalHealth PO Box 1263 Westborough, MA 01581
Sitio web	www.eternalhealth.com

SHINE (SHIP de Massachusetts)

SHINE es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre seguros médicos a nivel local a personas que tienen Medicare.

Método	Información de contacto
Llame al	1-(800) 243-4636
TTY	1-800-439-2370 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
Escriba a	Oficina Ejecutiva de Asuntos de la Tercera Edad de SHINE One Ashburton Place, 5th floor Boston, MA 02108
Sitio web	www.mass.gov/health-insurance-counseling

Declaración sobre divulgación de la Ley de Reducción de Papel (PRA). De acuerdo con la Ley de Reducción de Papel (Paperwork Reduction Act, PRA) de 1995, ninguna persona debe responder a una recopilación de información a menos que presente un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget, OMB). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escríbanos a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.