

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Evidencia de Cubierta:

Sus Beneficios y Servicios de Salud bajo Medicare y su Cubierta de Medicamentos Recetados como afiliado de MMM Supremo (HMO C-SNP)

Este documento le brinda detalles sobre su cuidado de salud y cubierta de medicamentos recetados bajo Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025. **Este es un documento legal importante. Por favor, guárdelo en un lugar seguro.**

Para preguntas sobre este documento, por favor, llame a Servicios al Afiliado al 787-620-2397 (Área Metro), 1-866-333-5470 (libre de cargos) si necesita información adicional. (Usuarios de TTY, deben llamar al: 711). El horario es de lunes a domingo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Esta llamada es libre de cargos.

El plan, MMM Supremo es ofrecido por MMM Healthcare, LLC. (Cuando en esta Evidencia de Cubierta se diga “nosotros” o “nuestro”, se refiere a MMM Healthcare, LLC. Cuando se mencione “plan” o “nuestro plan”, se refiere a MMM Supremo).

Este documento está disponible gratis en español e inglés.

De ser solicitada, esta información está disponible en diferentes formatos, incluyendo braille, letra agrandada, audio y otros formatos. Por favor llame a Servicios al Afiliado si necesita información del plan en otro formato.

Los beneficios y/o copagos/coaseguros podrían cambiar el 1 de enero de 2026.

El formulario, red de proveedores y/o red de farmacia pueden cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario. Notificaremos sobre los cambios a los afiliados afectados por lo menos 30 días antes.

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para entender:

- La prima de su plan y el costo compartido;
- Sus beneficios médicos y medicamentos recetados;
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento;
- Cómo contactarnos si necesita más ayuda; y,
- Otras protecciones requeridas por la ley de Medicare.

Y0049_2025 1150 0005 I_C
MMM-PDG-MIS-538-080824-S

Evidencia de Cubierta de 2025
Índice

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como afiliado</i> | 5 |
| SECCIÓN 1 Introducción..... | 6 |
| SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser afiliado del plan? | 7 |
| SECCIÓN 3 Materiales importantes de afiliación que recibirá..... | 9 |
| SECCIÓN 4 Su costo mensual para MMM Supremo | 10 |
| SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual..... | 14 |
| SECCIÓN 6 Manteniendo actualizado su expediente de afiliación..... | 16 |
| SECCIÓN 7 Cómo trabaja otra aseguradora con nuestro plan..... | 17 |
| CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos importantes</i> | 19 |
| SECCIÓN 1 Contactos de MMM Supremo (cómo comunicarse con nosotros, incluyendo cómo comunicarse con Servicios al Afiliado)..... | 20 |
| SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)..... | 26 |
| SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)..... | 28 |
| SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad..... | 29 |
| SECCIÓN 5 Seguro Social..... | 30 |
| SECCIÓN 6 Medicaid..... | 31 |
| SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados | 31 |
| SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de Jubilación para Ferroviarios..... | 33 |
| SECCIÓN 9 ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un patrono?..... | 34 |
| CAPÍTULO 3: <i>Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos</i> | 35 |
| SECCIÓN 1 Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como afiliado de nuestro plan | 36 |
| SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener cuidado de salud..... | 38 |
| SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos en caso de emergencia o cuidados de urgencia o durante un desastre | 42 |
| SECCIÓN 4 ¿Qué pasa si le facturan directamente por el costo completo de sus servicios cubiertos? | 45 |
| SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos si usted forma parte de un estudio de investigación clínica? | 45 |

| | | |
|--------------------|--|------------|
| SECCIÓN 6 | Reglas para obtener cuidado en una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud..... | 48 |
| SECCIÓN 7 | Reglas para la propiedad de equipo médico duradero..... | 49 |
| CAPÍTULO 4: | <i>Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)</i> | 51 |
| SECCIÓN 1 | Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos..... | 52 |
| SECCIÓN 2 | Use esta <i>Tabla de Beneficios Médicos</i> para saber lo que está cubierto y cuánto pagará..... | 54 |
| SECCIÓN 3 | ¿Qué servicios no están cubiertos bajo el plan? | 117 |
| CAPÍTULO 5: | <i>Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D</i> | 121 |
| SECCIÓN 1 | Introducción..... | 122 |
| SECCIÓN 2 | Obtenga su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo del plan..... | 122 |
| SECCIÓN 3 | Sus medicamentos tienen que estar en la Lista de Medicamentos..... | 126 |
| SECCIÓN 4 | Hay restricciones en la cubierta para algunos medicamentos..... | 129 |
| SECCIÓN 5 | ¿Qué pasa si uno de sus medicamentos no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera? | 130 |
| SECCIÓN 6 | ¿Qué pasa si la cubierta para uno de sus medicamentos cambia? | 133 |
| SECCIÓN 7 | ¿Qué tipos de medicamentos no están cubiertos por el plan? | 136 |
| SECCIÓN 8 | Despachando una receta..... | 137 |
| SECCIÓN 9 | Cubierta de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales | 138 |
| SECCIÓN 10 | Programas para la administración y uso seguro de medicamentos..... | 140 |
| CAPÍTULO 6: | <i>Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D</i> | 143 |
| SECCIÓN 1 | Introducción..... | 144 |
| SECCIÓN 2 | Lo que paga por un medicamento depende de la etapa de pago de medicamentos en la que se encuentra cuando obtiene el medicamento | 147 |
| SECCIÓN 3 | Le enviamos informes que explican los pagos por sus medicamentos y en cuál etapa se encuentra | 148 |
| SECCIÓN 4 | No hay deducible para MMM Supremo..... | 150 |
| SECCIÓN 5 | Durante la Etapa de Cubierta Inicial, el plan paga la parte del costo de sus medicamentos que le corresponde y usted paga la suya..... | 150 |
| SECCIÓN 6 | Durante la Etapa de Cubierta Catastrófica, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D | 156 |

| | | |
|---------------------|--|------------|
| SECCIÓN 7 | Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las recibe..... | 156 |
| CAPÍTULO 7: | <i>Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos.....</i> | 159 |
| SECCIÓN 1 | Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos | 160 |
| SECCIÓN 2 | Cómo pedirnos un reembolso o que paguemos una factura que recibió | 162 |
| SECCIÓN 3 | Consideraremos su solicitud de pago y responderemos afirmativa o negativamente..... | 163 |
| CAPÍTULO 8: | <i>Sus derechos y responsabilidades</i> | 165 |
| SECCIÓN 1 | Nuestro plan debe honrar sus derechos y sus sensibilidades culturales como afiliado del plan | 166 |
| SECCIÓN 2 | Usted tiene varias responsabilidades como afiliado del plan | 184 |
| CAPÍTULO 9: | <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas).....</i> | 186 |
| SECCIÓN 1 | Introducción..... | 187 |
| SECCIÓN 2 | Dónde conseguir más información y asistencia personalizada..... | 188 |
| SECCIÓN 3 | ¿Cuál proceso debe usar para atender su problema? | 188 |
| SECCIÓN 4 | Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones | 189 |
| SECCIÓN 5 | Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación de su decisión de cubierta | 192 |
| SECCIÓN 6 | Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o presentar una apelación | 201 |
| SECCIÓN 7 | Cómo solicitarnos el cubrir una hospitalización más larga si considera que le está dando de alta muy pronto | 212 |
| SECCIÓN 8 | Cómo solicitarnos una extensión de cubierta para algunos servicios médicos si entiende que su cubierta está terminando muy pronto..... | 218 |
| SECCIÓN 9 | Llevando su apelación al Nivel 3 y más allá..... | 222 |
| SECCIÓN 10 | Cómo hacer una queja sobre la calidad del servicio, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras preocupaciones | 226 |
| CAPÍTULO 10: | <i>Terminando su afiliación en el plan</i> | 230 |
| SECCIÓN 1 | Introducción para cancelar su afiliación a nuestro plan | 231 |
| SECCIÓN 2 | ¿Cuándo puede cancelar su afiliación al plan? | 231 |
| SECCIÓN 3 | ¿Cómo puede cancelar su afiliación a nuestro plan?..... | 234 |

| | | |
|---------------------|---|------------|
| SECCIÓN 4 | Hasta que acabe su afiliación, tendrá que seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan..... | 235 |
| SECCIÓN 5 | En algunos casos, MMM Supremo tendrá que cancelar su afiliación..... | 235 |
| CAPÍTULO 11: | <i>Notificaciones legales</i> | 238 |
| SECCIÓN 1 | Aviso sobre leyes aplicables | 239 |
| SECCIÓN 2 | Aviso sobre no discriminación | 239 |
| SECCIÓN 3 | Aviso sobre derechos de subrogación de pagador secundario de Medicare | 240 |
| CAPÍTULO 12: | <i>Definiciones de palabras importantes</i> | 241 |

CAPÍTULO I:

Primeros pasos como afiliado

SECCIÓN I Introducción

| | |
|--------------------|---|
| Sección I.1 | Actualmente está afiliado en MMM Supremo, que es un Plan Medicare Advantage especializado (Planes de Necesidades Especiales) |
|--------------------|---|

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir la cubierta para medicamentos recetados y atención médica de Medicare a través de nuestro plan, MMM Supremo.

MMM Supremo es un plan Medicare Advantage especializado (un Plan de necesidades especiales de Medicare). Esto significa que sus beneficios están diseñados para las personas con necesidades de atención médica especiales. MMM Supremo está diseñado para brindar beneficios de salud adicionales que ayudan específicamente a personas que tienen Diabetes Mellitus, Insuficiencia Cardíaca Crónica y/o Desórdenes Cardiovasculares.

Nuestro plan incluye proveedores que se especializan en el tratamiento de Diabetes Mellitus, Insuficiencia Cardíaca Crónica y/o Desórdenes Cardiovasculares. También incluye programas de salud diseñados para satisfacer las necesidades de las personas con estas condiciones. Además, nuestro plan cubre medicamentos recetados para tratar la mayoría de las condiciones, incluidos los medicamentos generalmente utilizados para tratar Diabetes Mellitus, Insuficiencia Cardíaca Crónica y/o Desórdenes Cardiovasculares. Como afiliado del plan, usted obtiene beneficios especialmente diseñados para su afección y todo su servicio de atención estará coordinado a través de nuestro plan.

La cubierta según este plan califica como cubierta de salud que reúne los requisitos (QHC, por sus siglas en inglés) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección del Paciente y Cuidado Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

| | |
|--------------------|--|
| Sección I.2 | ¿De qué trata el documento de <i>Evidencia de Cubierta</i>? |
|--------------------|--|

Este documento de *Evidencia de Cubierta* le indica cómo obtener cuidado y medicamentos recetados. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que paga como afiliado del plan y cómo presentar una queja si no está satisfecho con una decisión o tratamiento.

Los términos *cubierta* y *servicios* cubiertos hacen referencia a la atención, los servicios médicos y los medicamentos recetados a su disposición como afiliado de MMM Supremo.

Es importante que sepa cuáles son las normas del plan y cuáles son los servicios que están a su disposición. Le recomendamos que dedique un tiempo a leer este documento sobre la *Evidencia de Cubierta*.

Si hay algún tema que lo confunde, le preocupa o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicios al afiliado.

Sección 1.3 Información legal sobre la Evidencia de Cubierta

Esta *Evidencia de Cubierta* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo MMM Supremo 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 modificaciones en su cubierta o condiciones que puedan afectar su cubierta. En ocasiones, estos avisos se denominan cláusulas adicionales o enmiendas.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté afiliado en MMM Supremo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de MMM Supremo después del 31 de diciembre de 2025. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio, después del 31 de diciembre de 2025.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar MMM Supremo cada año. Puede seguir obteniendo la cubierta de Medicare como afiliado de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser afiliado del plan?

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad

Usted es elegible para ser afiliado de nuestro plan, siempre y cuando cumpla con estos requisitos:

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare
- -- y-- viva en nuestra área de servicio geográfica (la Sección 2.2, que se encuentra más abajo, describe el área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- -- y-- sea ciudadano estadounidense o esté legalmente presente a los Estados Unidos.
- -- y-- cumpla con los requisitos especiales de elegibilidad que se describen a continuación.

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades especializadas de las personas que padecen ciertas condiciones. Para ser elegible para nuestro plan, debe tener Diabetes Mellitus, Insuficiencia Cardíaca Crónica y/o Desórdenes Cardiovasculares.

- Tenga en cuenta lo siguiente: si pierde la elegibilidad, pero se puede esperar razonablemente que la vuelva a obtener dentro de los próximos 6 meses, entonces aún es elegible para ser afiliado de nuestro plan (la Sección 2.1 del Capítulo 4 le informa sobre la cubierta y el costo compartido durante un período de supuesta elegibilidad continua).

Sección 2.2 Esta es el área de servicio del plan para MMM Supremo

MMM Supremo se encuentra disponible solo para personas que residen en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo afiliado de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes municipios en: Puerto Rico Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Aguas Buenas, Aibonito, Añasco, Arecibo, Arroyo, Barceloneta, Barranquitas, Bayamón, Cabo Rojo, Caguas, Camuy, Canóvanas, Carolina, Cataño, Cayey, Ceiba, Ciales, Cidra, Coamo, Comerío, Corozal, Culebra, Dorado, Fajardo, Florida, Guánica, Guayama, Guayanilla, Guaynabo, Gurabo, Hatillo, Hormigueros, Humacao, Isabela, Jayuya, Juana Díaz, Juncos, Lajas, Lares, Las Marías, Las Piedras, Loíza, Luquillo, Manatí, Maricao, Maunabo, Mayagüez, Moca, Morovis, Naguabo, Naranjito, Orocovis, Patillas, Peñuelas, Ponce, Quebradillas, Rincón, Río Grande, Sabana Grande, Salinas, San Germán, San Juan, San Lorenzo, San Sebastián, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Utuado, Vega Alta, Vega Baja, Vieques, Villalba, Yabucoa y Yauco.

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, no puede permanecer como afiliado del plan. Por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado para ver si tenemos un plan en su nueva área. Si se muda, tendrá un Período especial de afiliación que le permitirá cambiar a Medicare Original o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponible en su nueva ubicación.

También es importante que usted llame al Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Encontrará los números de teléfono y la información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

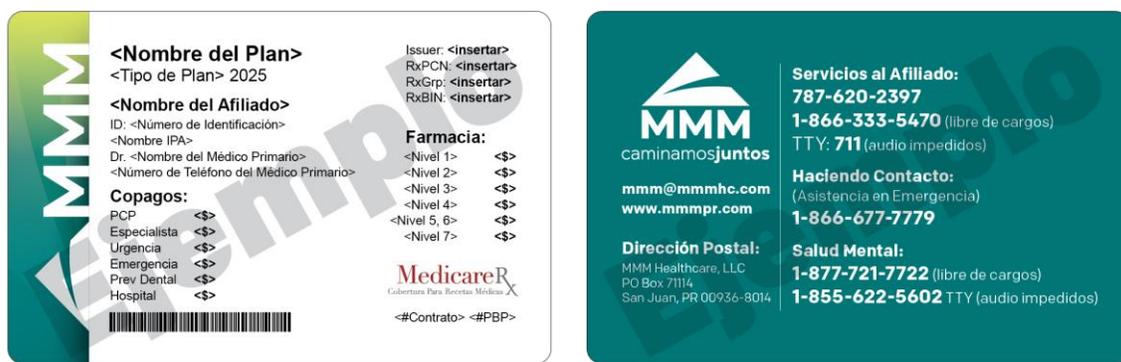
Sección 2.3 Ciudadanía estadounidense o presencia legal

Los afiliados de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar legalmente presentes en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a MMM Supremo si no es elegible para seguir siendo afiliado según este requisito. MMM Supremo debe cancelar su afiliación si no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales importantes de afiliación que recibirá

Sección 3.1 Tarjeta de afiliado del plan

Mientras sea un afiliado de nuestro plan, debe usar su tarjeta de afiliado cada vez que reciba servicio cubierto por este plan y para los medicamentos recetados que obtenga en las farmacias de la red. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de afiliado para que tenga una idea de cómo será la suya:



NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea afiliado de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en vez de la tarjeta de afiliación de MMM Supremo, es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le puede pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio, o si participa en estudios de investigación clínica aprobados por Medicare, también conocidos como ensayos clínicos.

Si la tarjeta de afiliado del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicios al afiliado para que le enviemos una tarjeta nueva.

Sección 3.2 Directorio de Proveedores y Farmacias

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

Debe usar proveedores de la red para obtener servicios y cuidados médicos. Si va a otro lugar sin la debida autorización, tendrá que pagar en su totalidad. Las únicas excepciones son emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en

las que no es razonable o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que MMM Supremo autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

Las farmacias de la red son todas las farmacias que han aceptado suministrar recetas cubiertas para los afiliados de nuestro plan. Puede usar el *Directorio de Proveedores y Farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea usar. Vea el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red del plan.

La lista más reciente de proveedores, farmacias y suplidores también está disponible en nuestra página de internet en www.mmmpr.com.

Si no tiene su copia del *Directorio de Proveedores y Farmacias*, puede solicitar una copia (en forma electrónica o impresa) a través de Servicios al Afiliado. Las solicitudes de Directorios de Proveedores y Farmacias impresos se le enviarán por correo dentro de tres días laborales.

Sección 3.3 La Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario) del plan

El plan tiene una *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. Para abreviar, la llamamos la “Lista de Medicamentos”. La misma indica cuáles medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos bajo el beneficio de Parte D en MMM Supremo. Los medicamentos en esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista tiene que cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de Medicamentos de MMM Supremo.

La Lista de Medicamentos también le indica si hay reglas que restringen la cubierta de sus medicamentos.

Le proveeremos una copia de la Lista de Medicamentos. Para obtener la información más completa y al día sobre cuáles medicamentos están cubiertos, puede visitar la página de Internet del plan (www.mmmpr.com) o llamar a Servicios al Afiliado.

SECCIÓN 4 Su costo mensual para MMM Supremo

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Ingreso bruto ajustado modificado (Sección 4.4)
- El Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare (Sección 4.5)

Sección 4.1 Prima del plan

Usted no paga una prima mensual aparte para MMM Supremo.

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

Muchos afiliados deben pagar otras primas de Medicare

Este plan reducirá su prima mensual de la Parte B de Medicare hasta **\$25**.

Debe seguir pagando sus primas de Medicare para seguir siendo afiliado del plan.

Esto incluye su prima para la Parte B. También puede incluir una prima para la Parte A que afecta a los afiliados que no son elegibles para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Penalidad por afiliación tardía de la Parte D

Algunos afiliados deben pagar una **penalidad por afiliación tardía** de la Parte D. La multa por inscripción tardía de la Parte D es una prima adicional que se debe pagar por la cubierta de la Parte D si en cualquier momento después de que finalice su período de afiliación inicial, hay un período de 63 días seguidos o más en los que no tuvo la Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados. La cubierta acreditable de medicamentos recetados es una cubierta que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cubierta estándar de medicamentos recetados de Medicare. El costo de la penalidad por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados. Tendrá que pagar esta penalidad mientras tenga cubierta de la Parte D.

Al inicio de su afiliación a MMM Supremo, le dejaremos saber cuál es la cantidad de la penalidad. Si no paga su penalidad por afiliación tardía a la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos recetados.

Usted **no tendrá** que pagar si:

- Recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados.
- Ha pasado menos de 63 días seguidos sin cubierta acreditable.
- Ha tenido una cubierta de medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un patrono anterior, unión, TRICARE o la Administración de Salud de los Veteranos (VA). Su aseguradora o su departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cubierta de medicamentos es una cubierta acreditable. Esta información puede ser enviada a usted en una carta o incluida en un boletín informativo del plan. Guarde esta información porque es posible que la necesite si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.
- **Nota:** Cualquier aviso debe indicar que usted tenía una cubierta de medicamentos recetados acreditable que se espera que pague tanto como paga el plan estándar de medicamentos recetados de Medicare.

- **Nota:** Lo siguiente no es una cubierta acreditable de medicamentos con receta: tarjetas de descuento para medicamentos con receta, clínicas gratuitas y páginas electrónicas para descuentos de medicamentos.

Medicare determina la cantidad de la penalidad. He aquí cómo funciona:

- Si estuvo 63 días o más sin la Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados después de ser elegible por primera vez para inscribirse en la Parte D, el plan contará la cantidad de meses completos que no tuvo cubierta. La penalidad es del 1% por cada mes que no tuvo cubierta acreditable. Por ejemplo, si lleva 14 meses sin cubierta, la penalidad será del 14%.
- Luego, Medicare determina la cantidad de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos Medicare en la nación del año anterior. Para 2025, esta prima promedio es \$36.78.
- Para calcular su penalidad mensual, multiplique el por ciento de la penalidad por la prima mensual promedio y redondee el número a la décima más cercana. En el ejemplo que aparece aquí, sería 14% por \$36.78, que equivale a \$5.1492. Esto se redondea a \$5.10. Esta cantidad se añadirá **a la prima mensual de alguien con una penalidad por afiliación tardía a la Parte D.**

Hay tres cosas importantes que destacar sobre esta penalidad mensual por afiliación tardía a la Parte D:

- Primero, **la penalidad puede cambiar cada año**, porque la prima mensual promedio puede cambiar cada año.
- Segundo, **usted continuará pagando la penalidad** cada mes mientras esté afiliado a un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, aunque cambie de plan.
- Tercero, si es menor de 65 años y actualmente recibe beneficios de Medicare, la penalidad por afiliación tardía a la Parte D se reajustará cuando cumpla los 65. Después de los 65 años, su penalidad por afiliación tardía a la Parte D se basará solo en los meses que pase sin cubierta después de su período inicial de inscripción en Medicare.

Si está en desacuerdo con su penalidad por afiliación tardía a la Parte D, usted o su representante pueden pedir una revisión. Por lo general, debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió en la que se le notificó que tiene que pagar una penalidad por afiliación tardía. Sin embargo, si estaba pagando una penalidad antes de afiliarse a nuestro plan, es posible que no tenga otra oportunidad para solicitar una revisión de esa penalidad por afiliación tardía.

Importante: No deje de pagar su penalidad por afiliación tardía a la Parte D mientras espera por una revisión de la decisión sobre su penalidad por afiliación tardía. Si lo hace, podría ser desafiliado por falta de pago de su prima mensual.

Sección 4.4 Ingreso Bruto Ajustado Modificado

Es posible que algunos afiliados deban pagar un cargo adicional, conocido como ingreso bruto ajustado modificado de la Parte D, también conocido como IRMAA. El cargo adicional se calcula utilizando su ingreso bruto ajustado modificado según lo informado en su declaración de impuestos del IRS de hace dos años. Si esta cantidad es mayor a cierta cantidad, pagará la cantidad de la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre la cantidad adicional que puede tener que pagar por sus ingresos, acceda <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si tiene que pagar una cantidad adicional, la Administración del Seguro Social, no su plan Medicare, le enviará una carta indicándole cuánto será la cantidad adicional que tiene que pagar y cómo pagarla. La cantidad adicional se deducirá de su Seguro Social, de sus beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario, o de su cheque de beneficios de la Oficina de Administración de Personal, sin importar el modo que normalmente usa para pagar la prima mensual de su plan, a menos que su beneficio mensual no dé para cubrir la cantidad adicional adeudada. Si su cheque de beneficios no rinde para cubrir la cantidad adicional, Medicare le enviará una factura. **Usted tiene que pagarle la cantidad adicional al gobierno. Esta no se puede pagar junto con el pago mensual de la prima del plan. Si no paga la cantidad adicional, se cancelará su afiliación en el plan y perderá la cubierta de medicamentos recetados.**

Si no está de acuerdo con pagar una cantidad adicional, puede pedirle a la Administración del Seguro Social que reevalúe la decisión. Para más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare

Si participa en el Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare, cada mes pagará la prima de su plan (si tiene una) y recibirá una factura de su plan de salud o de medicamentos por sus medicamentos recetados (en lugar de pagarle a la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que debe por los medicamentos recetados que obtiene, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses que quedan en el año.

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

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual

| | |
|--------------------|--|
| Sección 5.1 | Si usted paga una penalidad por afiliación tardía a la Parte D, hay varias formas en las que puede pagar su penalidad |
|--------------------|--|

Hay 3 maneras para pagar la penalidad.

Opción 1: Pagando con cheque

Puede optar por pagar la penalidad por afiliación tardía a la Parte D directamente a nuestro Plan. Su penalidad por afiliación tardía a la Parte D se puede pagar mediante cheque, ya sea en persona o por correo, enviándolo a:

**MMM Healthcare, LLC.
PO Box 70175
San Juan, PR 00936-0175**

También puede depositar su cheque en persona en la oficina de nuestro plan más cercana a su municipio. Su pago debe ser recibido dentro de los primeros 15 días de cada mes.

Opción 2: Puede optar porque se debite el pago de su penalidad por afiliación tardía a la Parte D de su cuenta de banco o tarjeta de crédito

En vez de pagar con cheque, puede hacer que el pago de su penalidad por afiliación tardía a la Parte D se debite automáticamente de su cuenta de banco o tarjeta de crédito. Si quiere utilizar este método, todos los meses, debe llamar a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado y solicitar hacer su pago mediante el servicio de débito automático. Un representante de Servicios al Afiliado procesará su pago y le enviará una carta de confirmación como evidencia de la transacción. Recuerde, debemos recibir su pago dentro de los primeros 15 días de cada mes.

Opción 3: Debitando el pago de su penalidad por afiliación tardía a la Parte D de su cheque del Seguro Social

Cambiando la forma en que paga su penalidad por afiliación tardía a la Parte D. Si decide cambiar la opción por la cual paga su penalidad por afiliación tardía a la Parte D, su nuevo método de pago puede demorar hasta tres meses en entrar en vigencia. Mientras procesamos su solicitud de un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que la penalidad por afiliación tardía a la Parte D de su plan se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago, comuníquese con Servicios al Afiliado para obtener más información sobre cómo pagar su penalidad de esta manera. Estaremos encantados de ayudarle a resolver esto.

Qué hacer si tiene dificultades para pagar su penalidad por afiliación tardía a la Parte D

Su pago de penalidad por afiliación tardía a la Parte D debe llegar a nuestras oficinas antes del día 15 del mes. Si no recibimos su pago antes del día 15 del mes, le enviaremos un aviso informándole que su afiliación en el plan terminará si no recibimos su penalidad por afiliación tardía de la Parte D, si se adeuda, dentro de 180 días. Si está obligado a pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D, tiene que pagar la penalidad para conservar su cubierta de medicamentos recetados.

Si tiene dificultades para pagar su penalidad por afiliación tardía a la Parte D, si se debe, a tiempo, por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado para ver si podemos recomendarle programas que le ayuden con sus costos.

Si cancelamos su afiliación al plan porque no pagó su penalidad por afiliación tardía a la Parte D, si se adeuda, entonces tendrá cubierta de salud bajo Medicare Original. Además, es posible que no pueda recibir la cubierta de la Parte D hasta el año siguiente si se afilia en un nuevo plan durante el Período de Afiliación Anual. (Si no tiene cubierta de medicamentos acreditable durante más de 63 días, es posible que deba pagar una penalidad por afiliación tardía de la Parte D mientras tenga cubierta de la Parte D).

Al momento en que cancelemos su afiliación, puede que aún nos adeude la penalidad que no ha pagado. Tenemos el derecho de gestionar el cobro de la cantidad que adeuda. En un futuro, si desea afiliarse nuevamente a nuestro plan (o a otra cubierta que ofrezcamos), tendrá que pagar la cantidad que adeuda antes de poder afiliarse.

Si entiende que cancelamos su afiliación por error, puede presentar una queja (también llamada querrela); consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja. Si tuvo una situación de emergencia que estuvo fuera de su control y que causó el que no pudiera pagar penalidad por afiliación tardía de la Parte D, si se adeuda, dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. Para quejas, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Para quejas, revisaremos nuestra ganancia de decisión. El Capítulo 9, Sección 10 de este documento le indica cómo presentar una queja o puede llamarnos al llamando al 787-620-2397 (Área Metro), 1-866-333-5470 (libre de cargos), de lunes a domingo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Usuarios de TTY deben llamar al 711. Tiene que hacer su solicitud no más tarde de 60 días naturales después de la fecha en que termina su afiliación.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.2 | ¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año? |
|--------------------|---|

No. No se nos permite cambiar la cantidad que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre y el cambio entrará en vigor el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que deba comenzar a pagar o dejar de pagar una penalidad por afiliación tardía. Esto podría ocurrir si usted se hace elegible para el programa de “Ayuda Adicional” o si pierde su elegibilidad a dicho programa durante el año:

- Si, al presente, usted paga la penalidad por afiliación tardía a la Parte D y se hace elegible para “Ayuda Adicional” durante el año, no tendría que seguir pagando su penalidad.
- Si usted pierde la Ayuda Adicional, podría estar sujeto a una penalidad por afiliación tardía si estuvo 63 días o más corridos sin Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados.

Para más información sobre el programa de Ayuda Adicional, vea el Capítulo 2, Sección 7.

SECCIÓN 6 Manteniendo actualizado su expediente de afiliación

Su expediente de afiliación tiene información de su formulario de inscripción, incluyendo su dirección y número telefónico. Éste muestra la cubierta específica de su plan incluyendo su Proveedor de Cuidado Primario.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores dentro de la red del plan tienen que tener la información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su expediente de afiliación para saber cuáles servicios y medicamentos están cubiertos y las cantidades de costos compartidos para usted.** Por todo esto, es muy importante que nos ayude a mantener su información al día.

Infórmenos sobre los siguientes cambios:

- Cambios en su nombre, dirección o teléfono
- Cambios en cualquier otro seguro de salud que tenga (por ejemplo, el de su patrono, el patrono de su cónyuge o pareja con quien convive, por accidentes en el trabajo o, Medicaid)
- Si tiene alguna reclamación por responsabilidad, como reclamaciones por accidentes de auto
- Si lo han ingresado en un hogar de ancianos
- Si recibe cuidado en un hospital o sala de emergencias fuera de la red o fuera del área de servicio
- Si cambia la persona responsable 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 le sugerimos que lo haga).

Si cualquiera de esta información cambia, por favor, avísenos llamando a Servicios al Afiliado.

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

SECCIÓN 7 Cómo trabaja otra aseguradora con nuestro plan

Otro seguro

Medicare requiere que obtengamos información sobre su afiliación a cualquier otra cubierta de seguro médico o de farmacia que tenga. Esto es necesario porque tenemos que coordinar sus beneficios bajo nuestro plan con cualquier otra cubierta que tenga. Esto se llama **Coordinación de Beneficios**.

Una vez al año, lo llamaremos para verificar cualquier otra cubierta médica o de medicamentos que sepamos que usted tenga. De no poder comunicarnos con usted, le enviaremos una carta con la lista de las otras cubiertas de seguro médico o de farmacia de las cuales tengamos conocimiento. Por favor, revise esta información con detenimiento. Si es correcta, no tiene que hacer nada más. Si la información es incorrecta o si tiene otra cubierta que no aparezca en la lista, por favor, llame a Servicios al Afiliado. Es posible que deba proporcionar su número de identificación de afiliado del plan a sus otras aseguradoras (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Cuando usted tiene otro seguro (como una cubierta grupal patronal), Medicare ha establecido unas reglas que deciden quién paga primero: nuestro plan o su otro seguro. El seguro que paga primero se conoce como el pagador primario y paga hasta el límite de su cubierta. El segundo en pagar, llamado el pagador secundario, paga solamente si hay costos que el pagador primario no ha cubierto. El pagador secundario podría no pagar todos los costos que han quedado sin cubrir. Si tiene otro seguro, dígame a su médico, hospital y farmacia.

Estas reglas aplican para cubiertas grupales patronales o sindicales:

- Si tiene cubierta de jubilado, Medicare paga primero.
- Si la cubierta de su plan grupal es en base a su empleo actual o el de un familiar, quien paga primero depende de su edad, el número de personas empleadas por su patrono, y si tiene Medicare por su edad, discapacidad o Fallo Renal en Etapa Terminal (ESRD, por sus siglas en inglés):
 - Si tiene menos de 65 años y está discapacitado y usted o su familiar aún trabaja, su plan de salud grupal paga primero si el patrono tiene 100 empleados o más, o si es un plan de patronos múltiples, al menos uno de los patronos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge o pareja con quien convive aún trabajan, el plan de salud grupal paga primero si el patrono tiene 20 empleados o

más, o al menos un patrono en un plan de patronos múltiples tiene más de 20 empleados.

- Si tiene Medicare porque padece de Fallo Renal en Etapa Terminal, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de hacerse elegible para Medicare.

Estos tipos de cubierta, por lo general, pagan primero por servicios relacionados con cada categoría:

- Seguro de relevo de culpa (incluyendo seguros de autos)
- Responsabilidad (incluyendo seguros de autos)
- Beneficios por contaminación pulmonar
- Indemnización laboral

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

CAPÍTULO 2:

*Números de teléfono y
recursos importantes*

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN I Contactos de MMM Supremo (cómo comunicarse con nosotros, incluyendo cómo comunicarse con Servicios al Afiliado)

Cómo puede ponerse en contacto con Servicios al Afiliado del plan

Para asistencia con reclamaciones, facturas o preguntas sobre la tarjeta de afiliado, por favor, llame o escriba a Servicios al Afiliado de MMM Supremo. Con gusto, le ayudaremos.

| Método | Servicios al Afiliado - información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | <p>787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargos. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>Servicios al Afiliado tiene un servicio gratuito de intérpretes para personas que no hablan español.</p> |
| TTY | <p>711</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> |
| FAX | 787-622-0485 |
| ESCRIBA | <p>MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com</p> |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando una decisión de cubierta o apelación sobre atención médica

Una decisión de cubierta es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cubierta o sobre la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos recetados de la Parte D. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y cambiemos una decisión de cubierta que hemos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cubierta o apelaciones sobre su atención médica o medicamentos recetados de la Parte D,

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

consulte el Capítulo 9 (Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)).

| Método | Decisiones de cubierta sobre cuidado de salud: información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargos. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-620-2388 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmhdc.com |
| INTERNET | www.mmmp.com |

| Método | Apelaciones sobre la atención médica: información de contacto |
|---------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-625-3375 |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Apelaciones sobre la atención médica: información de contacto |
|-----------------|---|
| ESCRIBA | <p>MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com</p> |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

| Método | Decisiones de cubierta sobre los medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | <p>787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> |
| TTY | <p>711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> |
| FAX | <p>787-300-5503 787-300-4887 para decisiones expeditas de la organización</p> |
| ESCRIBA | <p>MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com</p> |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Presentar una apelación sobre los medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-620-2390 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su cuidado de salud

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de cubierta ni de pago. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su cuidado de salud, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)*).

| Método | Quejas sobre el cuidado de salud: información de contacto |
|---------------|--|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Quejas sobre el cuidado de salud: información de contacto |
|--------------------------|---|
| | Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-625-3375 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com |
| INTERNET MEDICARE | Puede presentar una queja sobre MMM Supremo directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx . |

| Método | Presentar una queja sobre los medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto |
|--------------------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-620-2390 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com |
| INTERNET MEDICARE | Puede presentar una queja sobre MMM Supremo directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx . |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes**Dónde enviar una solicitud en la que se nos pide que paguemos la parte que nos corresponde del costo del cuidado de salud o de un medicamento que recibí**

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 pagar la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

Tenga en cuenta lo siguiente: si nos envía una solicitud de pago y le denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)*).

| Método | Solicitudes de pago por cuidado de salud: información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-622-0485 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmhcc.com |
| INTERNET | www.mmmp.com |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Solicitudes de pago por Medicamentos Recetados: información de contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| TTY | 711 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 libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-300-5503 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC. Departamento de Farmacia PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmhlc.com |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal 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 (a veces denominados CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Medicare: información de contacto |
|-----------------|--|
| LLAME | <p>1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son libres de cargo. 24 horas, los 7 días de la semana.</p> |
| TTY | <p>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 libres de cargo.</p> |
| INTERNET | <p>www.medicare.gov Esta es la página oficial de Internet para Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y asuntos actuales relacionados con Medicare. También contiene información sobre hospitales, hogares para ancianos, médicos, agencias de cuidado en el hogar y centros de diálisis. Incluye documentos que se pueden imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado. La página de internet de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de elegibilidad de Medicare: brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare. • Buscador de planes de Medicare: brinda información personalizada sobre los planes de medicamentos recetados de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (seguro complementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas brindan un valor estimado de los costos que podría pagar de su bolsillo en diferentes planes de Medicare. <p>También puede utilizar la página de internet para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de MMM Supremo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe a Medicare sobre su queja: puede presentar una queja sobre MMM Supremo directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene una computadora, la biblioteca o centro local para personas de edad avanzada pueden ayudarlo a ingresar a la página de internet con sus computadoras. O bien, puede llamar a Medicare para pedirles la información que está buscando. Ellos buscarán la información en la página de Internet y revisarán la información con usted. (Puede llamar a Medicare al 1 800 MEDICARE (1 800 633 4227), 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1 877 486 2048).</p> |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (SHIP, por sus siglas en inglés) es un programa del gobierno con asesores capacitados en todos los estados. En Puerto Rico, el SHIP se llama Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada.

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada es independiente (no tiene relación con ningún plan de salud o compañía de seguros). Es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar orientación gratis sobre seguros médicos a las personas que tienen Medicare.

Los asesores de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada pueden ayudarlo a que entienda sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre la atención o el tratamiento médicos y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada también pueden ayudarlo a con problemas o preguntas de Medicare y a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

MÉTODOS PARA ACCEDER AL SHIP y OTROS RECURSOS:

- Visite <https://www.shiphelp.org> (Presione sobre *SHIP LOCATOR* en el medio de la página)
- Presione en la lista su ESTADO. Esto lo llevará a una página con números de teléfono y recursos específicos para su estado.

| Método | Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (SHIP en Puerto Rico): información de contacto |
|---------------|--|
| LLAME | 787-721-6121 o 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Región de Ponce) Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| | |
|-----------------|---|
| Método | Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (SHIP en Puerto Rico): información de contacto |
| TTY | 787-919-7291 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |
| ESCRIBA | Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179 shippr@oppea.pr.gov |
| INTERNET | www.oppea.pr.gov/ |

SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Hay una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada para servir a los beneficiarios de Medicare en cada estado. En Puerto Rico, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se llama Livanta, LLC.

Livanta, LLC., cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por Medicare para que verifique y ayude a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Livanta, LLC., es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, debe comunicarse con Livanta, LLC. (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Puerto Rico):

- Si tiene una queja sobre la calidad del servicio que recibió.
- Si cree que la cubierta para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cubierta de cuidado de salud en el hogar, servicios en centros de enfermería especializada o servicios en centros de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF, por sus siglas en inglés) finaliza demasiado pronto.

| | |
|---------------|--|
| Método | Livanta, LLC. (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Puerto Rico): información de contacto |
| LLAME | 787-520-5743 o 1-866-815-5440 Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; fines de semana y días feriados, de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| | |
|-----------------|---|
| Método | Livanta, LLC. (Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Puerto Rico): información de contacto |
| TTY | 1-866-868-2289 o 711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |
| FAX | 1-855-236-2423 |
| ESCRIBA | LIVANTA BFCC-QIO 10820, Guilford Road Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701 |
| INTERNET | www.livantaqio.com |

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y manejar las inscripciones en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes legales permanentes de 65 años o más, o que tienen una discapacidad o padecen enfermedad renal terminal y cumplen con determinadas condiciones son elegibles para recibir Medicare. Si ya está recibiendo cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no está recibiendo cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar la cubierta de Medicare, puede llamar al Seguro Social o dirigirse a su oficina local.

El Seguro Social también es responsable de determinar quién debe pagar una cantidad adicional por la cubierta 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 la cantidad adicional y tiene preguntas sobre la cantidad, o si sus ingresos disminuyeron a causa de un evento que le cambió la vida, puede llamar al Seguro Social para solicitar una reconsideración.

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

| | |
|---------------|---|
| Método | Seguro Social: información de contacto |
| LLAME | 1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas. |

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Seguro Social: información de contacto |
|-----------------|--|
| 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 libres de cargo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. |
| INTERNET | www.ssa.gov |

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda a algunas personas con ingresos y recursos limitados a pagar sus gastos médicos. Algunas personas con Medicare también son elegibles a Medicaid.

Para conocer más sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con el Departamento de Salud (Programa Medicaid de Puerto Rico).

| Método | Departamento de Salud (Programa Medicaid de Puerto Rico) – Información de Contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-641-4224 Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. |
| TTY | 787-625-6955 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla. |
| ESCRIBA | Departamento de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico Programa de Asistencia Médica PO Box 70184 San Juan, PR 00936-8184 Email: prmedicaid2@salud.pr.gov |
| INTERNET | www.medicaid.pr.gov |

SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados

La página electrónica Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/basics/costs/help/drug-costs>) brinda información sobre cómo reducir los costos de sus medicamentos recetados. Para las personas con ingresos limitados, también existen otros programas de asistencia, que se describen a continuación.

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

Hay programas en Puerto Rico, las Islas Vírgenes, Guam, las Islas Marianas del Norte y Samoa Americana para ayudar a personas con ingresos y recursos limitados a pagar por sus costos de Medicare. Los programas varían por área. Llame a su oficina local de Asistencia Médica (Medicaid) para más información sobre sus reglamentos (los teléfonos aparecen en la Sección 6 de este Capítulo). O, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana y diga “Medicaid” para más información. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede visitar www.medicare.gov para más información.

¿Qué sucede si usted tiene “Ayuda adicional” y cubierta de un Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés)?

¿Qué es el Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP)?

El Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP) ayuda a individuos que viven con VIH/ SIDA, elegibles a ADAP, a tener acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también están cubiertos en el formulario ADAP cualifican para la asistencia de costo compartido de medicamentos recetados a través del Programa Ryan White Parte B del Departamento de Salud de Puerto Rico.

Nota: Para ser elegible para el ADAP vigente en su estado, los individuos tienen que cumplir con criterios específicos, incluyendo prueba de residencia en el estado y de la condición de VIH, bajos ingresos según definidos por el estado y no tener seguro médico, o tener una cubierta limitada. Si cambia de plan, notifique a su trabajador local de inscripción de ADAP para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos, o cómo inscribirse en el programa, por favor llame al 787-765-2929, extensiones 5106, 5113, 5115, 5116, 5117, 5119, 5121, 5135, 5136, 5137, 5138 y 5149.

El Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare

El Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare es una nueva opción de pago para ayudarlo a administrar los costos de bolsillo de sus medicamentos, a partir de 2025. Esta nueva opción de pago funciona con su cubierta de medicamentos actual y puede ayudarlo a administrar los costos de sus medicamentos distribuyéndolos en **pagos mensuales que varían a lo largo del año** (enero – diciembre). **Esta opción de pago puede ayudarlo a administrar sus gastos, pero no le ahorra dinero ni reduce los costos de sus medicamentos.** La “Ayuda Adicional” de Medicare y la ayuda de su SPAP y ADAP, para quienes cualifican, es más ventajosa que la participación en el Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare. Todos los afiliados son elegibles para participar en esta opción de pago, independientemente del nivel de ingresos, y todos los planes de medicamentos de Medicare y los planes de salud de Medicare con cubierta de medicamentos deben ofrecer esta opción de pago. Comuníquese con nosotros o visite Medicare.gov para conocer si esta opción de pago es lo mejor para usted.

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| MÉTODO | El Plan de Pago de Medicamentos Recetados de Medicare |
|-----------------|--|
| LLAME | <p>1-833-696-2087</p> <p>El horario es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Durante el Período Anual de Afiliación es de lunes a domingo, de 8:00 a. m. a 11:00 p. m.</p> |
| TTY | <p>711</p> <p>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 libres de cargo. El horario es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Durante el Período Anual de Afiliación es de lunes a domingo, de 8:00 a. m. a 11:00 p. m.</p> |
| FAX | 1-440-557-6525 |
| ESCRIBA | <p>MMM Healthcare Mailstop: 1003 MPPP Election Dept. 13900 N. Harvey Ave Edmond, OK 73013 Correo electrónico: ElectMPPP@RxPayments.com</p> |
| INTERNET | Active.RxPayments.com |

SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de Jubilación para Ferroviarios

La Junta de Jubilación para Ferroviarios 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 sus beneficios de Medicare a través de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, es importante que les comunique si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, comuníquese con la agencia.

CAPÍTULO 2: Números de teléfono y recursos importantes

| Método | Junta de Jubilación para Ferroviarios: información de contacto |
|------------------|---|
| LLAME AL | <p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Si presiona “0”, podrá hablar con un representante de la Junta de Jubilación para Ferroviarios (Railroad Retirement Board, RRB), de 9:00 a. m. a 3:30 p. m. los lunes, martes, jueves y viernes, y de 9:00 a. m. a 12:00 p. m. los miércoles.</p> <p>Si presiona “1”, podrá acceder a la Línea de ayuda automatizada e información grabada de la RRB durante las 24 horas, incluidos los fines de semana y días feriados.</p> |
| TTY | <p>1-312-751-4701</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número <i>no</i> son gratuitas.</p> |
| SITIO WEB | rrb.gov/ |

SECCIÓN 9 ¿Tiene un seguro grupal u otro seguro médico de un patrono?

Si usted (su cónyuge o pareja con quien convive) recibe beneficios de su patrono (o el de su cónyuge o pareja con quien convive) o de un grupo de empleados retirados como parte de este plan, usted puede llamar al administrador de beneficios de su patrono o unión, o a Servicios al Afiliado, si tiene preguntas. Puede preguntar por los beneficios de salud patronales o de jubilación que ofrece su patrono (o el de su cónyuge o pareja con quien convive), las primas o el período de afiliación (los números de teléfono de Servicios al Afiliado aparecen impresos al dorso de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) para preguntas relacionadas con su cubierta Medicare bajo este plan.

Si tiene otra cubierta para medicamentos recetados a través de su patrono o grupo de retirados (o el de su cónyuge o pareja con quien convive), por favor, comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo su cubierta de medicamentos recetados actual funcionará con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:

*Cómo utilizar la cubierta del plan para
obtener servicios médicos*

SECCIÓN I Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como afiliado de nuestro plan

Este capítulo explica lo que debe saber con respecto a usar el plan para obtener su cuidado médico cubierto. El mismo contiene definiciones de términos y explica las reglas que debe seguir para obtener tratamientos médicos, servicios, equipo, medicamentos recetados y otros cuidados médicos que estén cubiertos por el plan.

Para detalles sobre qué cuidado médico está cubierto por nuestro plan y cuánto paga por su parte del costo al obtener estos cuidados, utilice la Tabla de Beneficios que aparece en el próximo capítulo, el Capítulo 4 (*Tabla de Beneficios Médicos, lo que está cubierto y lo que usted paga*).

| |
|---|
| Sección I.1 ¿Qué son los “proveedores de la red” y los “servicios cubiertos”? |
|---|

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados por el estado para proveer servicios y cuidado médico. El término “proveedores” también incluye hospitales y otras instalaciones de cuidado de salud.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otras instalaciones para el cuidado de la salud que han llegado a un acuerdo con nosotros para aceptar, tanto nuestro pago como la cantidad que le corresponde a usted pagar, como pago completo. Hemos hecho arreglos para que estos proveedores le brinden los servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores en nuestra red nos facturan directamente a nosotros por el cuidado que le dan a usted. Cuando visita a un proveedor de la red, solo paga la cantidad del costo por los servicios que le corresponde.
- Los **servicios cubiertos** incluyen todo el cuidado médico, los servicios de cuidado de salud, los suplidos, el equipo y medicamentos recetados que están cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos para cuidado médico se encuentran en la tabla de beneficios en el Capítulo 4. Sus servicios cubiertos de medicamentos recetados se detallan en el Capítulo 5.

| |
|---|
| Sección I.2 Normas básicas para obtener el cuidado de salud cubiertos por su plan |
|---|

Como un plan de salud de Medicare, MMM Supremo tiene que cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y tiene que seguir las reglas de cubierta de Medicare Original.

MMM Supremo cubrirá, por lo general, su cuidado médico, siempre y cuando:

- **El cuidado que reciba se incluya en la Tabla de Beneficios Médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este documento).

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

- **El cuidado que reciba se considere médicamente necesario.** Médicamente necesario significa que los servicios, suplidos, equipo o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen con los criterios aceptados por la práctica médica.
- **Tenga un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) de la red que brinde y supervise su cuidado de salud.** Como afiliado del plan, debe elegir a un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de los casos, su PCP de nuestra red deberá autorizarlo con antelación antes de que acuda a otros proveedores de la red del plan, tales como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de cuidado de salud en el hogar. A esto se le denomina darle un referido. Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo
 - Los referidos de su PCP no son necesarios para la atención de emergencia o los servicios de urgencia. También hay otros tipos de cuidado que usted puede recibir sin tener la autorización previa de su PCP (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Debe recibir atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). Esto significa que tendrá que pagar al proveedor en su totalidad por los servicios prestados. *Existen tres excepciones:*
 - El plan cubre los servicios de atención de emergencia o de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y ver qué significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita cuidado médico que Medicare le requiere a nuestro plan cubrir, pero no hay especialistas en nuestra red que provea ese cuidado, usted puede obtener este cuidado de un proveedor fuera de la red por el mismo costo compartido que normalmente pagaría dentro de la red. Tendrá que solicitar autorización del plan antes de solicitar el cuidado. En esta situación, pagará lo mismo que pagaría si obtuviese el cuidado de un proveedor en la red. Para información sobre cómo obtener aprobación para ver a un médico fuera de la red, vea la Sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre los servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando se encuentra temporariamente fuera del área de servicio del plan o cuando el proveedor de este servicio no está disponible o no se puede acceder a él temporariamente. El costo compartido que paga al plan por diálisis nunca puede exceder el costo compartido en Medicare Original. Si se encuentra fuera del área de servicio del plan y obtiene la diálisis de un proveedor que está fuera de la red del plan, su costo compartido no puede exceder el costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual dentro de la red para diálisis no está disponible

temporaneamente y usted elige obtener servicios dentro del área de servicio de un proveedor fuera de la red del plan, el costo compartido de la diálisis puede ser mayor.

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener cuidado de salud

| | |
|--------------------|--|
| Sección 2.1 | Usted tiene que elegir a un proveedor de cuidado primario (PCP) para que brinde y supervise su cuidado de salud |
|--------------------|--|

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

- **¿Qué es un PCP?**

Cuando se convierte en afiliado de nuestro plan, tiene que elegir a un proveedor del plan para que sea su PCP. Su PCP es un médico que cumple con los requisitos estatales y está adiestrado para brindarle cuidado médico básico. Como explicamos a continuación, usted obtendrá su cuidado de rutina o básico de su PCP. Su PCP le brindará la mayoría de su cuidado y le ayudará a planificar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que obtendrá como afiliado de nuestro plan.

- **¿Qué tipos de proveedores podrían servir como PCP?**

El PCP es un médico especializado en medicina interna, medicina de familia, práctica general o geriatría, al cual tendrá acceso sin referido y quien tiene un acuerdo contractual, directo o indirecto, con nosotros.

- **El rol de un PCP en su plan**

Su PCP está adiestrado para darle cuidado médico básico. Su PCP le brindará la mayor parte de su cuidado y le ayudará a gestionar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que recibe como afiliado de nuestro plan. Esto incluye rayos X, pruebas de laboratorio, terapias, cuidado de médicos que sean especialistas, admisiones a hospitales y cuidado de seguimiento.

- **¿Cuál es el rol del PCP en la coordinación de los servicios cubiertos?**

“Coordinar” sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su cuidado y cómo este progresa. Si necesita algunos tipos de servicios o de suministros cubiertos, tiene que obtener aprobación por adelantado (obtener un referido) de su PCP. En algunos casos, su PCP tendrá que obtener preautorización (aprobación previa) de nosotros. Como su PCP proveerá y coordinará su cuidado médico, usted debe enviar todos sus expedientes médicos pasados a su oficina.

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

Usted no necesita referidos para visitar a especialistas. Si necesita servicios médicos de un especialista fuera de la red, tiene que obtener preautorización. Si nuestro plan no le da una preautorización, puede que tenga que pagar por estos servicios de su bolsillo.

¿Cómo escoge su PCP?

Usted escogerá a su PCP utilizando el *Directorio de Proveedores y Farmacias* cuando se afilie a nuestro plan.

Cambiando su PCP

Usted puede cambiar su PCP por cualquier razón, en cualquier momento. Incluso, es posible que su PCP deje la red de proveedores de nuestro plan y usted tenga que buscar un PCP nuevo. Si cambia su PCP, usted no estará limitado a especialistas y hospitales específicos a los cuales ese PCP refiere.

Para cambiar su PCP, llame a Servicios al Afiliado. Su solicitud entrará en vigor el primer día del mes después del recibo de su solicitud.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 2.2 | ¿Qué tipos de cuidado médico puede obtener sin un referido de su PCP? |
|--------------------|--|

Usted puede obtener los servicios que aparecen a continuación sin aprobación previa de su PCP.

- Cuidado femenino de rutina, el cual incluye exámenes de los senos, mamografías (rayos X de los senos), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre que se los realice un proveedor de la red.
- Vacunas contra la influenza, vacunas contra COVID-19, la hepatitis B y la pulmonía, siempre que se las administre un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia de proveedores dentro y fuera de la red
- Servicios cubiertos por el plan que se necesitan con urgencia, que son servicios que requieren atención médica inmediata y que no son emergencias, siempre que se encuentre temporeraamente fuera del área de servicio del plan o no sea razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio de proveedores de la red con los que el plan tiene contrato. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporeraamente.
- Servicios de diálisis del riñón que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando esté temporeraamente fuera del área de servicio del plan. De ser

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

posible, por favor, llame a Servicios al Afiliado antes de salir del área de servicio para ayudarle a coordinar su diálisis de mantenimiento mientras se encuentre fuera de nuestra área.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 2.3 | Cómo obtener cuidado de especialistas y otros proveedores de la red |
|--------------------|--|

Un especialista es un médico que provee servicios de cuidado de salud para enfermedades o partes del cuerpo específicas. Hay muchos tipos de especialistas. Aquí tiene algunos ejemplos:

- Oncólogos, los que atienden a los pacientes de cáncer.
- Cardiólogos, los que atienden a los pacientes con condiciones del corazón.
- Ortopedas, los que atienden a los pacientes con algunas condiciones de los huesos, las coyunturas o los músculos.

¿Cuál es el rol (si alguno) del PCP en el referido de afiliados a especialistas y otros proveedores?

Su PCP le ayudará a encontrar al especialista del plan que esté cualificado para tratar su condición. Sin embargo, usted no necesita aprobación de su PCP para ver a un especialista del plan. Puede visitar al especialista directamente siempre que él/ella pertenezca a la red del plan. Si cambia su PCP, usted no estará limitado a especialistas y hospitales específicos a los cuales ese PCP refiere.

¿Para qué servicios tendrá el PCP que obtener PA del plan?

Cuando usted visita a un proveedor especialista del plan y el médico necesita hacer algunas pruebas o cirugía, el médico tiene que, primero, recibir preautorización de nuestro plan. El médico es responsable de obtener la preautorización para usted. Vea los requisitos para preautorizaciones y/o referidos para cada servicio en el Capítulo 4.

¿Qué pasa si un especialista u otro proveedor de la red deja nuestro plan?

Podemos hacer cambios a nuestra red de hospitales, doctores y especialistas (proveedores) que son parte de su plan durante el año. Si su doctor o especialista deja su plan, usted tiene algunos derechos y protecciones resumidas a continuación:

- Aunque nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare requiere que le brindemos acceso ininterrumpido a doctores y especialistas cualificados.
- Le notificaremos si su proveedor deja su plan para que tenga tiempo de escoger a un nuevo proveedor.
 - Si su proveedor de cuidado primario o de salud del comportamiento deja nuestro plan, le notificaremos si ha visto a ese proveedor en los últimos tres años.

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

- Si cualquiera de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si usted está asignado a ese proveedor, si actualmente recibe atención de ellos o si los ha visto en los últimos tres meses.
- Le ayudaremos a escoger un nuevo proveedor cualificado dentro de la red para que pueda recibir cuidado continuado.
- Si está bajo algún tratamiento médico o terapias actualmente con su proveedor actual, usted tiene derecho a solicitar que el tratamiento o terapias médicamente necesarios que está recibiendo continúe, y trabajaremos con usted para asegurar que así sea.
- Le ofreceremos información sobre los diferentes períodos de afiliación disponibles para usted y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Haremos los arreglos para cubrir fuera de nuestra red de proveedores cualquier beneficio cubierto que sea médicamente necesario, al costo compartido de dentro de la red, cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no esté disponible o no sea adecuado para satisfacer sus necesidades médicas.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará su plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor para manejar su cuidado.
- Si entiende que no le hemos provisto un proveedor cualificado en reemplazo de su proveedor previo o que su cuidado no se está manejando apropiadamente, usted tiene derecho a solicitar una queja sobre la calidad de cuidado ante la QIO, una querrela sobre la calidad del cuidado al plan o ambos. Por favor, vea el Capítulo 9.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 2.4 | Cómo obtener cuidado de proveedores que estén fuera de nuestra red |
|--------------------|---|

En la mayoría de los casos, el cuidado que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no sea parte de la red de nuestro plan) no se cubrirá. *He aquí tres excepciones:*

- El plan cubre el cuidado de emergencia o urgentemente necesario que usted obtenga de un proveedor fuera de la red.
- El plan cubre servicios de diálisis a afiliados con ESRD que viajen fuera del área de servicio del plan y que no puedan llegar a proveedores contratados de ESRD.
- Si necesita cuidado médico que Medicare requiere que nuestro plan cubra y nuestra red no tiene proveedores disponibles para dar el servicio, usted puede obtener el cuidado de un proveedor fuera de la red. Tendrá que obtener autorización del plan antes de solicitar el cuidado. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si el cuidado fuera provisto por un proveedor dentro de la red.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos en caso de emergencia o cuidados de urgencia o durante un desastre

| |
|---|
| Sección 3.1 Obteniendo cuidado en caso de una emergencia médica |
|---|

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

Una **emergencia médica** es cuando usted o cualquier persona prudente y con conocimientos básicos de salud y medicina, considera que sus síntomas médicos requieren atención inmediata para evitar pérdida de vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un hijo por nacer), pérdida de una extremidad o de la función de una extremidad, o pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos podrían ser a causa de una enfermedad, lesión, dolor agudo, o una condición médica que se deteriora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo antes posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame a una ambulancia si es necesario. Usted no tiene que obtener aprobación o un referido previo de su PCP. No necesita usar un médico de la red. Puede obtener cuidado médico de emergencia cubierto siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con la licencia estatal correspondiente, incluso si no es parte de nuestra red. Nuestro plan provee cubierta mundial para servicios de cuidado de emergencia y urgencia fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias: Si presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la pérdida de vida, pérdida de la salud, la pérdida de una extremidad o para recuperar la función máxima de una extremidad que se encuentre en peligro grave. Sus síntomas pudiesen ser provocados por una enfermedad, lesión, dolor severo o por alguna condición médica que empeora rápidamente.
- **Tan pronto pueda, asegúrese de avisarle a nuestro plan sobre su emergencia.** Necesitamos darle seguimiento a su cuidado de emergencia. Usted u otra persona debe llamar para informarnos sobre su cuidado de emergencia, por lo general, dentro de 48 horas. Llame a Servicios al Afiliado a los números que aparecen impresos al final de este folleto.

¿Qué está cubierto si tiene una emergencia médica?

Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que llegar a la sala de emergencia de cualquier otra manera podría poner su salud en peligro. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le estén brindando cuidado de emergencia decidirán cuándo su condición se considere estable y la emergencia médica haya pasado.

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

Después que pase la emergencia, usted tiene derecho a obtener cuidado de seguimiento para asegurarse de que su condición se mantiene estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y planifiquen cuidado adicional. Su cuidado de seguimiento será cubierto por nuestro plan.

Si su cuidado de emergencia es provisto por proveedores fuera de la red, trataremos de hacer arreglos para que proveedores dentro de la red se encarguen de su cuidado tan pronto su condición médica y las circunstancias lo permitan.

Y, ¿qué pasa si no fue una emergencia médica?

A veces es difícil saber si uno tiene una emergencia médica. Por ejemplo, usted pudiera ir en busca de cuidado de emergencia - pensando que su salud está en grave peligro - y el médico determina que, después de todo, no fue una emergencia médica. Si, al fin y al cabo, resulta que no fue una emergencia, cubriremos su cuidado siempre y cuando usted, razonablemente, haya pensado que su salud estaba en serio riesgo.

Sin embargo, después de que el médico establezca que *no* fue una emergencia, cubriremos el cuidado adicional *solo* si lo obtiene de una de estas dos formas:

- Usted va a un proveedor de la red para obtener el cuidado adicional.
- – o – El cuidado adicional que obtiene se considera “servicios de urgencia” y usted sigue las reglas para obtener estos cuidados de urgencias (para más información sobre esto, vea la Sección 3.2 a continuación).

| | |
|--------------------|--|
| Sección 3.2 | Cómo obtener cuidado de salud cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios |
|--------------------|--|

¿Qué son servicios de urgencia?

Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia, es un servicio que se necesita con urgencia si usted se encuentra temporariamente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio dentro de la red de proveedores con los que el plan tiene contrato. Algunos ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporariamente.

Los afiliados tienen acceso a una instalación de cuidado urgente en su región. Una lista de las instalaciones contratadas está disponible en el *Directorio de Proveedores y Farmacias* actual en nuestra página de Internet y distribuida en las oficinas de los PCPs con números de teléfono y direcciones para información de los afiliados. Actualmente, la red de instalaciones de cuidado

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

urgente se conoce como MMM Centros de Urgencia. Esas instalaciones están disponibles a través de toda la Isla y ofrecen servicios médicos y complementarios de diagnóstico tales como: servicios de laboratorios clínicos y de radiología. Algunas de las instalaciones están abiertas las 24 horas, los 7 días de la semana, y otras instalaciones tienen horarios extendidos para su conveniencia. También, algunos MMM Centros de Urgencia tienen servicio de vacunación disponible para nuestros afiliados.

En algunos de nuestros MMM Centros de Urgencia, ofrecemos una alternativa innovadora y accesible para el cuidado de úlceras y heridas. Utilizamos tecnología de avanzada, protocolos clínicos validados científicamente y prácticas basadas en evidencia médica para la curación de úlceras y heridas en un menor tiempo. Contamos con profesionales capacitados y con amplia experiencia en el manejo de heridas, preparados para tratar adecuadamente las úlceras y heridas y asegurar que el paciente reciba un buen cuidado. Llame ahora para una cita o consulte con su médico primario sobre cómo puede beneficiarse de este servicio.

Nuestro plan provee cubierta mundial para servicios de cuidado de emergencia y urgencia fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias: Si presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la pérdida de vida, pérdida de la salud, la pérdida de una extremidad o para recuperar la función máxima de una extremidad que se encuentre en peligro grave. Sus síntomas pudiesen ser provocados por una enfermedad, lesión, dolor severo o por alguna condición médica que empeora rápidamente.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 3.3 | Recibiendo cuidado durante un desastre |
|--------------------|---|

Si el Gobernador de Puerto Rico, el Secretario de Salud y Servicios Humanos o el Presidente de los Estados Unidos declara un estado de desastre o emergencia en su área geográfica, usted todavía tiene derecho a cuidado de su plan.

Por favor, visite la siguiente página web: www.mmmpr.com para información sobre cómo obtener la atención necesaria durante un desastre.

Si no puede utilizar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención de proveedores fuera de la red bajo el costo compartido de proveedores de la red. Si no puede utilizar una farmacia de la red durante un desastre, usted puede pedir el despacho de sus medicamentos recetados en una farmacia fuera de la red. Por favor, consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener más información.

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

Sección 4.1 Usted puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo por los servicios cubiertos

Si pagó más del costo compartido del plan por servicios cubiertos o si recibió una factura por el costo completo de servicios médicos cubiertos, vea el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre qué hacer.

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, tendrá que pagar el costo completo

MMM Supremo cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios no cubiertos por nuestro plan o servicios obtenidos fuera de la red y no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para servicios cubiertos que tienen límites de beneficios, usted también pagará el costo completo de cualquier servicio que obtenga después de haber agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Para los beneficios definidos con límites de cantidad o monto máximo en dólares, el costo que pague por esos beneficios, una vez alcance el límite, no contará para el máximo de los gastos de su bolsillo.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos si usted forma parte de un estudio de investigación clínica?

Sección 5.1 ¿Qué es un estudio de investigación clínica?

Un estudio de investigación clínica (también conocido como *prueba clínica*) es un medio para que los médicos y otros científicos prueben nuevos tipos de cuidado médico, por ejemplo, cuán bien funciona 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.

Luego de que Medicare apruebe el estudio, y usted muestre interés, alguien que trabaje en el mismo se comunicará con usted para darle más detalles y determinar si cumple con los requisitos establecidos por los científicos que están llevando a cabo la investigación. Usted puede participar en el estudio siempre y cuando cumpla con los requisitos de este y comprenda y acepte plenamente lo que implica participar en dicho estudio.

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayoría de los costos por los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Si nos dice que participa en un ensayo clínico cualificado, entonces solo es responsable del costo compartido dentro de la red por los servicios de ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el costo compartido de Medicare Original, 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. Cuando está en un estudio de investigación clínica, puede permanecer afiliado a nuestro plan y seguir recibiendo el resto de su cuidado (el cuidado que no esté relacionado con el estudio) a través de nuestro plan.

Si quiere participar en algún estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* tiene que obtener aprobación nuestra o de su PCP. Los proveedores que le brindarán cuidado como parte del estudio de investigación clínica no tienen que pertenecer a nuestra red de proveedores. Tenga en cuenta que esto no incluye los beneficios de los que nuestro plan es responsable y que incluyen, como componente, una prueba clínica o registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen ciertos beneficios especificados en determinaciones de cubierta nacional que requieren cubierta con estudios de desarrollo de evidencia (NCD-CED) y estudios de exención de dispositivos de investigación (IDE) y pueden estar sujetos a preautorización y otras reglas del plan.

Aun cuando no necesite permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, cubierto por Medicare Original para afiliados de Medicare Advantage, le pedimos que nos informe que nos notifique con anticipación cuando elija participar en ensayos clínicos cualificados por Medicare.

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

| | |
|--------------------|--|
| Sección 5.2 | Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga por qué? |
|--------------------|--|

Cuando se integra a un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare Original cubre los artículos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, incluyendo:

- Habitación y comida para una hospitalización por la que Medicare pagaría, aunque usted no estuviera participando en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico, si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento por los efectos secundarios y las complicaciones a causa del nuevo cuidado.

Luego de que Medicare haya pagado su parte del costo por estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre los costos compartidos de Medicare Original y sus costos compartidos como afiliado de nuestro plan. Esto quiere decir que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio que lo que pagaría si recibiera dichos servicios a través de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar documentación que muestre cuánto costo

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

compartido pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

He aquí un ejemplo de cómo funciona el costo compartido: Digamos que le hacen una prueba de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. Digamos, también, que su parte del costo para esta prueba es \$20 bajo Medicare Original, pero la prueba le costaría \$10 bajo los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por la prueba y usted pagaría el copago de \$20 requerido por Medicare Original. Luego, notificaría a su plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y enviaría documentación, como una factura del proveedor, al plan. El plan entonces le pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto es de \$10, la misma cantidad que pagaría con los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que, para recibir el pago de su plan, debe enviar documentación a su plan, como una factura del proveedor.

Cuando usted es parte de un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagará por nada de lo siguiente:**

- Generalmente, Medicare *no* pagará por el nuevo artículo o servicio que el estudio esté probando a no ser que Medicare cubriese dicho artículo o servicio, aunque usted *no* estuviera participando en un estudio.
- Artículos o servicios provistos solo para recopilar datos, sin ser usados directamente en el cuidado de su salud. Por ejemplo, Medicare no pagará por tomografías computarizadas (CT, por sus siglas en inglés) mensuales hechas como parte del estudio si su condición médica normalmente requiere una sola tomografía computarizada.
- Artículos y servicios proporcionados habitualmente por los patrocinadores de la investigación de forma gratuita para cualquier persona inscrita en el ensayo.

¿Quiere saber más?

Puede obtener más información sobre la participación en estudios de investigación clínica accediendo la página de Internet de Medicare para leer o descargar la publicación *Medicare y los Estudios de Investigación Clínica* (La publicación está disponible en: www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Reglas para obtener cuidado en una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud

| | |
|--------------------|---|
| Sección 6.1 | ¿Qué es una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud? |
|--------------------|---|

Una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud es una instalación que provee cuidado para una condición que, generalmente, sería tratada en un hospital o centro de enfermería especializada. Si obtener cuidado en un hospital o centro de enfermería especializada está en contra de las creencias religiosas de un afiliado, nosotros le proveeremos cubierta para cuidado en una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud. Este beneficio se provee solo para servicios de hospitalización de la Parte A (servicios no médicos de cuidado de la salud).

| | |
|--------------------|--|
| Sección 6.2 | Recibiendo cuidado de una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud |
|--------------------|--|

Para obtener cuidado de una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud, tiene que firmar un documento legal que diga que usted, por razones de conciencia, se opone a recibir tratamiento médico **no exceptuado**.

- El cuidado o tratamiento médico **no exceptuado** es cualquier cuidado o tratamiento médico que sea *voluntario* y *no requerido* por ninguna ley federal, estatal o local.
- El tratamiento médico **exceptuado** es cuidado o tratamiento médico que *no* es voluntario o que es *requerido* por ley federal, estatal o local.

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

- La institución que provea el cuidado tiene que estar certificada por Medicare.
- La cubierta de servicios que reciba de nuestro plan está limitada a los aspectos *no religiosos* del cuidado.
- Si recibe servicios de esta institución que le son provistos en una instalación, los siguientes requisitos aplican:
 - Usted tiene que tener una condición médica que le permitiría recibir servicios cubiertos de cuidado en un hospital o cuidado en un centro de enfermería especializada.
 - – y – Usted tiene que obtener aprobación por adelantado de nuestro plan antes de ser admitido a la instalación o su estadía no será cubierta.

CAPÍTULO 3: Cómo utilizar la cubierta del plan para obtener servicios médicos

La cubierta de Beneficios por Hospitalización de Medicare para este plan es ilimitada. Para más información, por favor refiérase al Beneficio de Hospitalización de Medicare en la Tabla de Beneficios que se incluye en el Capítulo 4.

SECCIÓN 7 Reglas para la propiedad de equipo médico duradero

Sección 7.1 ¿Podrá hacerse dueño del equipo médico duradero después de hacer una cierta cantidad de pagos bajo nuestro plan?

El equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) incluye artículos como equipo y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, colchones con sistemas motorizados, muletas, suplidors para diabéticos, generadores de voz, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital ordenados por un proveedor para uso en el hogar. El afiliado siempre es dueño de algunos artículos, como las prótesis. En esta sección, hablaremos sobre otros tipos de equipo médico duradero (DME) que tiene que alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan algunos tipos de equipo médico duradero (DME) adquieren el mismo después de efectuar copagos por el equipo por 13 meses. No obstante, como afiliado de MMM Supremo, usualmente, no se convertirá en dueño del equipo médico duradero (DME) alquilado no importa cuántos copagos realice por el equipo mientras sea afiliado de nuestro plan, aun si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME bajo Medicare Original antes de afiliarse a nuestro plan. En limitadas y específicas circunstancias, transferiremos la propiedad del artículo de equipo médico duradero (DME) a usted. Llame a Servicios al Afiliado para más información.

¿Qué pasa con los pagos que ha hecho por equipo médico duradero si se cambia a Medicare Original?

Si no se convirtió en dueño del equipo médico duradero (DME) mientras estuvo en nuestro plan, tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos por el equipo luego de cambiarse a Medicare Original para poder convertirse en dueño de este. No cuentan los pagos que hizo mientras fue afiliado de nuestro plan.

Ejemplo 1: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se afilió a nuestro plan. Los pagos que realizó en Medicare Original no cuentan. Deberá realizar 13 pagos a nuestro plan antes de que el artículo sea de usted.

Ejemplo 2: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se afilió a nuestro plan. Estaba en nuestro plan, pero no obtuvo la propiedad mientras estaba en nuestro plan. Luego regresa a Medicare Original. Tendrá que hacer 13 nuevos pagos consecutivos para poseer el artículo una vez que se una de nuevo a Medicare Original. Todos los pagos anteriores (ya sea a nuestro plan o al Medicare Original) no cuentan.

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

¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?

Si reúne los requisitos para recibir cubierta para el equipo de oxígeno de Medicare, MMM Supremo cubrirá:

- Alquiler de equipo de oxígeno
- Entrega de oxígeno y contenido de oxígeno
- Tubería y accesorios de oxígeno relacionados para el suministro de oxígeno y contenido de oxígeno
- Mantenimiento y reparaciones del equipo de oxígeno

Si deja MMM Supremo o ya no tiene necesidad médica del equipo de oxígeno, este se debe devolver.

¿Qué sucede si deja su plan y regresa a Medicare Original?

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

CAPÍTULO 4:

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

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)**SECCIÓN I Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos**

Este capítulo provee una Tabla de Beneficios Médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como afiliado de MMM Supremo. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se detallan los límites para ciertos servicios.

Sección I.1 Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos

Para que comprenda la información sobre los pagos que incluimos en este capítulo, debe conocer los tipos de costos que es posible que deba pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos.

- El **copago** es una cantidad fija 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, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre sus copagos).
- El **coaseguro** es el porcentaje que paga del costo total de cierto servicio médico. El coaseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre su coaseguro).

La mayoría de las personas que reúne los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés) nunca debe pagar deducibles, copagos ni coaseguros. Asegúrese de mostrarle a su proveedor su comprobante de elegibilidad para Medicaid o QMB, si corresponde.

Sección I.2 ¿Cuál es la cantidad máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos?

Como está afiliado a un plan Medicare Advantage, hay un límite en la cantidad total que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos en la red que están cubiertos por nuestro plan. Este límite se llama el costo máximo de bolsillo por servicios médicos. Para el año natural 2025, esta cantidad es \$3,250.

Las cantidades que pague en copagos y coaseguros por servicios cubiertos en la red cuentan para esa cantidad máxima de su bolsillo. Las cantidades que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D no cuentan para alcanzar la cantidad máxima de bolsillo. Si llega a la cantidad máxima de su bolsillo de \$3,250, no tendrá que pagar ningún costo de su bolsillo por lo que reste del año por servicios cubiertos en la red. Sin embargo, tendrá que seguir pagando la prima de Medicare Parte B (a menos que su prima de la Parte B sea pagada por Medicaid o por terceros).

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)**Sección 1.3 Nuestro plan no les permite a los proveedores que le hagan "facturación de saldos"**

Como afiliado de MMM Supremo, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar su costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden añadir cargos separados adicionales, lo que se conoce como **facturación de saldos**. Esta protección aplica aun cuando le paguemos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio, e incluso si hay una disputa y no pagamos algunos cargos de proveedores.

Aquí incluimos un ejemplo de cómo funciona esta protección.

- Si la parte que le toca pagar es un copago (una cantidad fija de dólares, por ejemplo, \$15.00), usted solo paga esa cantidad por cualesquiera servicios cubiertos de un proveedor de la red.
- Si la parte que le toca pagar es un coaseguro (un por ciento de los costos totales), entonces nunca paga más de ese por ciento. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que vea:
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el por ciento de coaseguro multiplicado por la tasa de reembolso del plan (según determinada en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que es participante de Medicare, usted paga el por ciento del coaseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde, el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red solo en algunas situaciones, como cuando obtiene un referido o para servicios de emergencias o urgentemente necesarios).
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no es participante de Medicare, usted paga el por ciento del coaseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde, el plan cubre los servicios de proveedores fuera de la red solo en algunas situaciones, como cuando obtiene un referido, o para servicios de emergencias o fuera del área de servicio para servicios urgentemente necesarios).
- Si entiende que un proveedor le ha hecho una *facturación de saldos*, llame a Servicios al Afiliado.

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)**SECCIÓN 2 Use esta *Tabla de Beneficios Médicos* para saber lo que está cubierto y cuánto pagará****Sección 2.1 Sus beneficios y costos médicos como afiliado del plan**

La Tabla de Beneficios Médicos que aparece en las siguientes páginas presenta los servicios que MMM Supremo cubre y lo que usted pagará de su bolsillo por cada servicio. La cubierta de medicamentos recetados de la Parte D aparece en el Capítulo 5. Los servicios que incluye la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cubierta:

- Sus servicios cubiertos por Medicare tienen que ser provistos de acuerdo con las guías de cubierta establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluyendo cuidado médico, servicios, suministros, equipo y medicamentos recetados de la Parte B) *tienen* que ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica, y que cumplen con los parámetros aceptados dentro de la práctica médica.
- Para los afiliados nuevos, su plan de atención coordinada de MA debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, tiempo durante el cual el nuevo plan de MA puede no requerir autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento fue para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Usted recibe su cuidado de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, el cuidado que reciba de un proveedor fuera de la red no estará cubierto, a menos que sea cuidado de emergencia o urgencia, o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya dado un referido. Esto significa que tendrá que pagar al proveedor en su totalidad por los servicios prestados.
- Usted tiene un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) que le brinda y supervisa su cuidado.
- Algunos de los servicios detallados en la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos *solo* si su médico u otro proveedor de la red obtiene aprobación por adelantado (a veces se le llama preautorización) de parte nuestra. Los servicios cubiertos que necesitan aprobación por adelantado están resaltados **en negrillas** en la Tabla de Beneficios Médicos. Además, los siguientes servicios que no se mencionan en la Tabla de Beneficios requieren preautorización:
 1. Procedimientos comúnmente realizados en el consultorio médico, pero los médicos requieren realizarlos en un centro (como el Centro de Cirugía Ambulatoria o en un Hospital). Además, los procedimientos que se realizan comúnmente en centros ambulatorios pero que el médico requiere que sea como una admisión aguda en hospital.
 2. Servicios de monitoreo remoto de un médico o cualquier otro proveedor clínico.

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

3. Procedimientos que son de naturaleza cosmética pero que los necesita por razones médicas. (si no hay necesidad médica de estos servicios y en su lugar se realizan para mejorar la forma en que se ve estos servicios están excluidos de su cubierta de beneficios).
4. Todos los trasplantes de órganos excepto el de córnea (pulmón, corazón, médula ósea, intestino, hígado, páncreas, riñón). Su médico debe comenzar el proceso de preautorización tan pronto usted decida proceder con el procedimiento.
5. Servicios de diagnóstico o tratamiento:
 - Infusiones no asociadas a tratamientos de cáncer o algunas inyecciones en cualquier lugar de servicio, excepto cuando son administrados durante una hospitalización
 - Servicios de curación de úlceras o heridas, incluyendo los suplidos y tratamientos
 - Tratamientos en cámara hiperbárica
 - Terapias (física y ocupacional)
 - Radioterapia
 - Estudios de Sueño
 - Cirugía bariátrica
6. Radiologías: CT/CTA, MRI/MRA, solo si usted necesita repetir el estudio de la misma parte del cuerpo, que se haya realizado en los pasados 6 meses.
7. *Pet Scans*
8. Ciertos procedimientos músculoesqueléticos cuando se realicen de manera electiva (usted lo planifica con su médico y se coordina una fecha para realizarlo)
 - Procedimientos diagnósticos, inserciones, reparaciones o reemplazos o cualquier otro tratamiento en rodillas, hombros, caderas, codos, muñecas, o cualquier otra coyuntura o alguna de sus partes.
 - Procedimientos diagnósticos o implantaciones, reparaciones, reemplazos o cualquier otro tratamiento en la columna vertebral (o en cualquier lugar de sus secciones)
9. Ciertos procedimientos cardiovasculares cuando se realizan de manera electiva (con planificación previa con su médico y se coordina una fecha para realizarlo). Incluye desfibriladores, ya sea implantado o externo, marcapasos, revisión o reemplazo de aparatos cardíacos. También los procedimientos para revascularización cardíaca, angioplastia, con o sin el uso de aparatos como los *stents*, cuando sean electivos.
10. Todas las pruebas de patología o de laboratorio que sean moleculares.
11. Servicios de salud conductual (salud emocional o mental) incluyendo las pruebas neurológicas, hospitalizaciones parciales, programas de tratamientos intensivos a nivel ambulatorio o cualquier servicio o evaluación que sea necesario realizar en el lugar donde reside.

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

12. Todos los medicamentos que se administren por infusión en su lugar de residencia, en la oficina de su médico o en los centros de infusión. Estos medicamentos se conocen comúnmente como "Medicamentos de la Parte Médica"

- Si su plan de atención coordinada proporciona la aprobación de una solicitud de autorización previa para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida durante el tiempo médicamente razonable y necesario para evitar interrupciones en la atención de acuerdo con los criterios de cubierta aplicables, su historial médico y la recomendación del proveedor que lo esté tratando.

Otros aspectos importantes que debe conocer sobre su cubierta:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Por algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. Por otros beneficios, paga *menos*. (Si desea conocer más sobre la cubierta y costos de Medicare Original, vea su folleto *Medicare & Usted 2025*. Accédalo por Internet en www.medicare.gov o pida una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos cubiertos sin costo alguno por Medicare Original, nosotros también cubriremos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si además recibe tratamiento o monitoreo para una condición médica existente a la vez que recibe el servicio preventivo, aplicará un copago por la atención recibida para la condición médica existente.
- Si, durante el 2025, Medicare añade cubierta para cualesquiera servicios, ya sea Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.
- Si se encuentra dentro del periodo de 6 meses de elegibilidad continua de nuestro plan, seguiremos brindando todos los beneficios cubiertos por el plan y sus cantidades de costo compartido no cambian durante este período.

Información importante sobre beneficios para afiliados con ciertas condiciones crónicas

- Si un proveedor del plan le diagnostica la(s) siguiente(s) condición(es) crónica(s) identificada(s) a continuación y cumple con ciertos criterios médicos, puede ser elegible para beneficios suplementarios específicos y/o costos compartidos reducidos:
 - *Dependencia crónica del alcohol u otro tipo de droga, Desórdenes autoinmunes (limitados a Poliarteritis nodosa, Polimialgia reumática, Polimiositis, Artritis reumatoide, Lupus sistémico eritematoso), Cáncer (excepto condiciones precancerosas o carcinoma in-situ que no se ha extendido), Desórdenes cardiovasculares (limitados a Arritmia cardíaca, Enfermedad de las arterias coronarias, Enfermedad vascular periférica, Desorden tromboembólico venoso crónico, Fallo cardíaco crónico), Demencia, Diabetes mellitus, Enfermedad del hígado en etapa terminal, Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD) (requiere diálisis), Desórdenes severos de la sangre (limitados a Anemia aplásica, Hemofilia, Púrpura trombocitopénica inmune, Síndrome mielodisplásico, Enfermedad de células falciformes (con excepción del rasgo de células falciformes, SCT), Desorden*

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

tromboembólico venoso crónico, VIH/SIDA, Desórdenes pulmonares crónicos (limitados a Asma, Bronquitis crónica, Enfisema, Fibrosis pulmonar, Hipertensión pulmonar, Condiciones discapacitantes crónicas de salud mental (limitadas a Desórdenes de bipolaridad, Desórdenes de depresión mayor, Paranoia, Esquizofrenia, Trastorno esquizoafectivo), Desórdenes neurológicos (limitados a Enfermedad de Huntington, Enfermedad de Parkinson, Epilepsia, Esclerosis lateral amiotrófica (ALS), Esclerosis múltiple, Estenosis espinal, Parálisis extensiva (como hemiplejía, cuadriplejía, paraplejía, monoplejía), Polineuropatía), Derrame Cerebral, Déficit neurológico relacionado con derrame cerebral, Desórdenes gastrointestinales crónicos (Ej. colitis ulcerativa, enfermedad de Chron), Desórdenes nutricionales crónicos (Ej. obesidad mórbida, obesidad clase 2 o mayor), Etapas 3 y 4 de la enfermedad renal crónica, Hiperlipidemia (aumento de colesterol y/o triglicéridos en la sangre), Hipertensión arterial con historial activo de uso de medicamento(s) para el control de la condición.

- Para obtener más detalles, vea la fila **VBID** en la Tabla de Beneficios Médicos a continuación.
- Medicare aprobó a MMM Supremo para proporcionar estos beneficios como parte del programa Value-Based Insurance Design. Este programa le permite a Medicare integrar nuevas formas de mejorar los planes Medicare Advantage.



Verá esta manzana junto a los servicios preventivos en la tabla de beneficios.

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

Tabla de Beneficios Médicos

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p> Detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Una sola ecografía de detección para personas en riesgo. El plan solo cubre este examen si usted tiene algunos factores de riesgo y si obtiene un referido para ello de su médico, asistente médico, enfermera especializada o especialista en enfermería clínica.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para afiliados elegibles para este examen preventivo.</p> |
| <p>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Hasta 12 visitas en 90 días están cubiertas para beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias:</p> <p>Para propósitos de este beneficio, el dolor crónico de espalda baja se define como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dura 12 semanas o más; • no específico ya que no tiene ninguna causa sistémica identificable (es decir, no asociado a enfermedades en metástasis, inflamatorias, infecciosas, etc.); • no relacionado con una cirugía; y • no relacionado con el embarazo. <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que muestren alguna mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura anualmente.</p> <p>El tratamiento tiene que suspenderse si el paciente no mejora o si recae.</p> <p>Requisitos del proveedor:</p> <p>Los médicos (como se define en 1861 (r) (1) de la Ley del Seguro Social (la Ley)) pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p> | <p><u>Acupuntura para dolor crónico de espalda baja cubierto por Medicare \$7 de copago</u></p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Los asistentes médicos (PA), enfermeros practicantes (NP) / especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se identifica en 1861(aa) (5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una maestría o un doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y, • una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un Estado, Territorio o Estado Libre Asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que proporciona acupuntura debe estar bajo el nivel apropiado de supervisión de un médico, PA o NP / CNS requerido por nuestras regulaciones en 42 CFR §§ 410.26 y 410.27.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p>Terapias alternativas- Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta doce (12) visitas para servicios de naturópata. • Hasta \$30 cada tres (3) meses para ser utilizado para la compra de artículos homeopáticos / medicina natural cubiertos a través del catálogo de OTC. <p>Este es un beneficio combinado con una única cantidad de beneficio máximo compartido para OTC, Terapias Alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural), Dispositivos y Modificaciones de Seguridad para el Hogar y el Baño y Beneficio de Acondicionamiento Físico (artículos de ejercicio físico</p> | <p><u>Terapias alternativas</u></p> <p>\$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>solamente). Pueden aplicar límites de cantidad de artículos en cada categoría.</p> | |
| <p>Servicios de Ambulancia</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o no emergencia, incluyen servicios de ambulancia aérea (helicóptero y avión) y de ambulancia terrestre a la instalación apropiada más cercana que pueda proporcionar la atención, solo si son provistos a un afiliado cuya condición médica es tal que otros medios de transportación podrían poner en peligro la salud de la persona o si están autorizados por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una emergencia, debe ser documentar que la condición del afiliado es tal que otros medios de transportación podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario. Reglas de autorización aplican, excepto para cuidado de emergencia. | <p><u>Ambulancia de emergencia</u> \$0 de copago por día de servicio independientemente del número de viajes</p> <p><u>Ambulancia de no-emergencia</u> \$0 de copago por día de servicio independientemente del número de viajes</p> |
| <p> Visita anual de bienestar</p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede coordinar una visita anual de bienestar para crear o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su salud al presente y factores de riesgo. Esto se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: Su primera visita anual de bienestar no puede ocurrir dentro de los 12 meses a partir de su visita preventiva de Bienvenida a Medicare. Sin embargo, no es necesario haber tenido una visita de Bienvenida a Medicare para estar cubierto para la visita anual de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.</p> | <p>No hay coaseguro, copago ni deducible por la visita anual de bienestar.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p> Medida de densidad de masa ósea</p> <p>Para individuos que cualifiquen (generalmente, esto se refiere a las personas en riesgo de perder masa ósea o de padecer osteoporosis), los siguientes servicios estarán cubiertos cada 24 meses o más frecuentemente de ser médicamente necesario: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar pérdida de hueso o determinar la calidad del hueso, incluyendo la interpretación de los resultados por un médico.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la medida de masa ósea cubierta por Medicare.</p> |
| <p> Detección del cáncer de mama (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía inicial entre las edades de 35 y 39 • Una mamografía cada 12 meses para mujeres de 40 años o más • Exámenes clínicos de mama una vez cada 24 meses | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la detección de cáncer de mama (mamografía).</p> |
| <p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y consejería están cubiertos para afiliados que cumplen con determinadas condiciones y cuentan con el referido de un médico. El plan también cubre los programas intensivos de rehabilitación cardíaca que suelen ser más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de rehabilitación cardíaca cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de rehabilitación cardíaca intensiva cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> |
| <p> Visita de reducción de riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para la enfermedad cardiovascular)</p> <p>Cubrimos una visita al año con su médico primario para ayudarlo a reducir su riesgo de enfermedad cardiovascular. Durante esta visita, su médico puede hablarle sobre el uso de</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para visita preventiva de terapia conductual intensiva de enfermedades cardiovasculares.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>aspirina (de ser apropiado), verificar su presión arterial y darle consejos para asegurarse de que está comiendo saludablemente.</p> | |
| <p> Prueba de condiciones cardiovasculares</p> <p>Pruebas de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o irregularidades asociadas con un riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para pruebas de condiciones cardiovasculares cubiertas una vez cada 5 años.</p> |
| <p> Prueba de detección de cáncer cervical y vaginal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos están cubiertos una vez cada 24 meses. • Si está en mayor riesgo de padecer cáncer del cuello del útero o cáncer vaginal, o si está en edad fértil y obtuvo un resultado anormal en la prueba de Papanicolaou dentro de los pasados 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses. | <p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p> |
| <p>Servicios Quiroprácticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La manipulación manual de la columna vertebral para corregir la subluxación (dislocación parcial). <p>Servicios Quiroprácticos - Suplementarios</p> <p>Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta seis (6) visitas suplementarias para servicios quiroprácticos rutinarios, con un límite máximo del plan de hasta \$750 por año. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare</u> \$7 de copago por visita</p> <p><u>Servicios quiroprácticos suplementarios</u> \$7 de copago por visita</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Las siguientes pruebas de detección están cubiertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La colonoscopia no tiene límite mínimo o máximo de edad y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen un alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible anterior para pacientes que no tienen un alto riesgo de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia previa de detección o enema de bario. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen un 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 enema de bario. • Exámenes de detección de sangre oculta en heces para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 12 meses. • ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes de alto riesgo y 24 meses desde el último enema de bario de detección o la última colonoscopia de detección. • Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más que no tengan alto riesgo. Una vez al menos 48 meses después del último enema de bario de detección o sigmoidoscopia flexible de detección. <p>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva cubierta por Medicare arroja un resultado positivo.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare, excepto los enemas de bario, para los cuales se aplica el coaseguro. Si su médico encuentra y extrae un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico.</p> <p><u>Enema de bario cubierta por Medicare</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpieza, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare actualmente paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la condición médica principal de un beneficiario. Algunos ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones de dientes realizadas en preparación para el tratamiento de radiación para el cáncer que afecta la mandíbula o los exámenes orales que preceden al trasplante de riñón. Además, cubrimos:</p> <p><u>Servicios Dentales cubiertos por Medicare</u></p> <p>Servicios cubiertos por Medicare, como algunos servicios dentales que recibe cuando está en un hospital si necesita procedimientos dentales complicados o de emergencia.</p> <p><u>Servicios Dentales Preventivos y Diagnósticos - Suplementario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación oral inicial (examen inicial, completo, comprensivo, cuando el proveedor evalúa por primera vez o luego de un periodo de más de tres (3) años al paciente) <ul style="list-style-type: none"> Hasta dos (2) evaluaciones orales iniciales por año si son hechas por diferentes proveedores y en diferentes oficinas dentales una (1) evaluación oral hecha por un especialista cada doce (12) meses; una (1) evaluación periódica (examen que se realiza de forma preventiva) cubierta cada seis (6) meses, hasta dos (2) evaluaciones orales de emergencia en un año, y una (1) evaluación oral limitada (examen enfocado en un problema específico que reporte el paciente) cubierta cada doce (12) meses / por especialista (solo para cirujano oral y maxilofacial y endodoncista) y un examen periodontal comprensivo hecho por un especialista en periodoncia - Uno (1) cada doce (12) meses. | <p><u>Servicios dentales cubiertos por Medicare</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios dentales preventivos y diagnósticos suplementarios:</u> \$0 de copago por visita a la oficina que puede incluir una combinación de los siguientes servicios cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones orales Profilaxis (Limpieza) Tratamiento de fluoruro Radiografías dentales <p><u>Servicios diagnósticos</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios dentales comprensivos suplementarios:</u></p> <p><u>Servicios de restauración</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Endodoncia</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Periodoncia</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Extracciones</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Cirugía oral y maxilofacial</u> 0% de coaseguro</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <p>Otras evaluaciones dentales no están cubiertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías - Hasta un máximo de seis (6) periapicales (individuales) o una (1) combinación de dos (2) radiografías de mordida y cuatro (4) periapicales, cada doce (12) meses. Hasta una (1) serie completa de radiografías <i>full mouth</i> cada treinta y seis (36) meses o una (1) radiografía panorámica cada treinta y seis (36) meses. Una limita la otra. Se necesitan 12 meses para cubrir cualquier otra radiografía individual o radiografía de aleta de mordida. • Profilaxis – adulto o niño (limpieza oral) - Una (1) visita cada seis (6) meses para limpieza dental para adultos y para niños (menores de catorce (14) años) cada seis (6) meses y estará limitada por un mantenimiento periodontal o viceversa. • La profilaxis dental no está cubierta para pacientes edéntulos. Los servicios de profilaxis estarán cubiertos cuando el paciente haya completado un tratamiento de dentadura completa soportada por implantes. En estos casos se debe incluir una narrativa. • Prueba de vitalidad - Una (1) cada seis (6) meses por cuadrante. • Fluoruro- Hasta una (1) visita para tratamiento de fluoruro cada seis (6) meses para menores de diecinueve (19) años de edad. Se requerirá informe que justifique este procedimiento en adultos. • Visita al hogar para servicios para aquellos asegurados que requieran atención dental inmediata y que estén | <p><u>Servicios paliativos</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios de prostodoncia</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u> \$0 de copago. Cubierto hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>imposibilitados de asistir a una oficina médico dental por estar confinado en su casa, en un hospicio o un centro de cuidado prolongado.</p> <p>Los servicios previamente mencionados no están sujetos a la cantidad máxima del plan. Los servicios Dentales Preventivos y Diagnósticos no mencionados arriba, no están cubiertos por el plan.</p> <p><u>Servicios Dentales Comprensivos – Suplementarios</u></p> <p>Este plan tiene un límite máximo de hasta \$2,500 por año para los siguientes servicios dentales comprensivos suplementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Restaurativos • Servicios de Endodoncia • Servicios de Periodoncia • Servicios de Cirugía Oral y Maxilofacial • Servicios Paliativos • Servicios de prostodoncia <p>(La cantidad del límite máximo del plan no aplicará a los servicios de diagnóstico, preventivos, ni servicios cubiertos por Medicare). El afiliado será responsable de cualquier costo que exceda la cantidad del límite máximo del plan establecido por año. El afiliado y el proveedor deben conocer su balance disponible antes de solicitar cualquier servicio. El afiliado puede verificar su balance comunicándose a Servicios al Afiliado o accediendo a la Aplicación Móvil MMM. Por favor, vea los detalles sobre los límites y exclusiones aplicables a continuación:</p> <p>Servicios de restauración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restauraciones en amalgama, resina o su reemplazo, cubiertas por diente, en la misma superficie cada dos (2) años. Si se necesita rehacer la restauración original, una justificación tiene que hacerse por escrito en el expediente del paciente. La misma limitación aplica si la restauración la hace otro dentista. En un período de dos (2) años, solamente habrá una (1) restauración o re-fabricación justificada. Si el mismo dentista/oficina necesita rehacer una restauración previa y añadir superficies adicionales en un | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>periodo de tres (3) meses, se procesará con la codificación correcta que agrupa todas las superficies realizadas en el periodo de tiempo. Las áreas previamente restauradas serán responsabilidad del afiliado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restauración protectora bajo sedación – Para dientes con caries profundas para aliviar el dolor y promover la curación. Limitado cada dos (2) años. Deben haber transcurrido por lo menos cuatro (4) semanas antes de colocar la restauración final. • Poste y núcleo, adicional a las coronas– Cubierto uno (1) por diente, por vida. • Reconstrucción de muñón, incluyendo los pasadores cuando sea necesario, cubierto cada dos (2) años. • Se cubre una (1) corona por año. El reemplazo de coronas individuales cubierto cada cinco (5) años por diente con documentación de justificación requerida (“by report”), si se necesita. <ul style="list-style-type: none"> ○ Corona – Resina ○ Corona – Porcelana fundida en metal noble ○ Corona – Porcelana fundida en metal altamente noble ○ Corona– Porcelana/cerámica <p>Las restauraciones de resina y/o amalgama seguidas de un servicio de corona en menos de tres (3) meses, en el mismo diente, se considerarán incluidas como parte del pago de la corona definitiva.</p> <p>La recementación de coronas y postes está limitada para el pago a uno (1) por diente por vida, después de seis meses de la cementación inicial.</p> <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>cantidad. Los servicios y materiales no mencionados no están cubiertos por el plan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reglas de autorización aplican para coronas individuales. <p>Servicios de endodoncia: Un (1) tratamiento por diente por vida para cada servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Root canal</i> (tratamiento de canal) – Un tratamiento de canal es un procedimiento que es necesario cuando la pulpa dentro del diente está infectada o inflamada.• Terapias endodónticas (excluye restauración final).• Recubrimiento de pulpa directo / indirecto.• Pulpotomía (excluye restauración final).• Desbridamiento pulpar – consiste en la eliminación de todos los materiales de obturación del canal radicular y la colocación de una pasta antibacteriana llamada hidróxido de calcio. (Cubierto en dientes permanentes solo cuando lo realiza un proveedor diferente (especialista) y un consultorio dental diferente) <p>Los rayos X se incluyen como parte del tratamiento y pago de la terapia del canal radicular. (Se requiere una radiografía periapical previo al tratamiento para poder establecer la estructura total del diente, incluyendo la parte apical del mismo. Además, se necesitan radiografías periapicales en el transcurso del tratamiento y una radiografía adicional donde se visualice el sellado final de todos los canales).</p> <p>Todo retratamiento requiere una preautorización y debe ir acompañado de un informe detallado de los hallazgos clínicos y posibles causas para rehacerlo, con la radiografía periapical preoperatoria.</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>No se reconocerá como pago el retratamiento endodontal cuando se realice con fines preventivos en dientes asintomáticos, que no presenten patología clínica y radiográficamente evidente.</p> <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. Los servicios de endodoncia no mencionados no están cubiertos por el plan.</p> <p>Servicios de periodoncia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Limpieza periodontal – Una (1) cada seis (6) meses y se cubrirá siempre y cuando el paciente tenga historial previo de tratamiento dental. Si no han pasado seis (6) meses, está limitada a una (1) limpieza regular y viceversa.• Desbridamiento completo – Uno (1) cada doce (12) meses desde la última limpieza oral (profilaxis).• Pulido y Raspado de Raíces Periodontales, Raspado Subgingival / Curetaje – Uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses.• Gingivectomía o gingivoplastía – están indicados para casos de hiperplasia gingival con pérdida ósea mínima o nula. Cubierto uno (1) por cuadrante cada veinticuatro (24) meses.• Cirugía ósea – procedimiento periodontal resectivo que implica la modificación del tejido óseo del soporte dental, que es una modalidad de tratamiento periodontal quirúrgico que se puede utilizar para eliminar eficazmente defectos óseos periodontales para estabilizar la inserción periodontal. Cubierta una (1) por cuadrante cada treintiseis (36) meses, siempre y cuando sea realizada por un especialista. | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Los servicios de periodoncia deben tener un informe que evidencie la necesidad clínica (<i>by report</i>) y radiografías pre- operatorias y registro (<i>charting</i>) periodontal clínico. El injerto óseo / la membrana no están cubiertos.</p> <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. Los servicios de periodoncia no mencionados no están cubiertos por el plan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reglas de autorización pueden aplicar. <p>Servicios de cirugía oral y maxilofacial: Las extracciones incluyen anestesia local, suturas (si es necesario) y cuidados posoperatorios de rutina. La tarifa de todas las cirugías bucales y maxilofaciales incluye el cuidado posoperatorio de rutina.</p> <ul style="list-style-type: none">• Extracción de diente saliente o raíz expuesta.• Extracción quirúrgica de diente saliente o raíz residual.• Remoción de dientes impactados – en tejido blando.• Remoción de dientes impactados – parcial o completamente – en hueso.• Remoción de raíces dentales residuales.• Remoción de diente impactado – totalmente en hueso solo si la hace un especialista en cirugía oral o un especialista maxilofacial.• Incisión y drenaje de absceso en tejido blando – intraoral o tejido extraoral – Uno (1) por cuadrante por año.• Incisión complicada y drenaje de abscesos – uno (1) por cuadrante por año. | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Extracción de torus palatino, torus mandibular y eliminación de exostosis – Una (1) por arco cada cinco (5) años. • Frenectomía – una (1) por arco de por vida. <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. La alveoloplastia es un servicio no cubierto. Los servicios que no se mencionan anteriormente no están cubiertos por el plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. <p>Servicios paliativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios paliativos deben tener un informe que evidencie la necesidad clínica (<i>by report</i>). <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad.</p> <p>Servicios de prostodoncia:</p> <p><u>Prostodoncia removible</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentadura completa y parcial removible en resina o dentadura parcial en metal con base en resina (1 por arco: maxilar y/o mandibular), o dentadura parcial en base flexible (1 por arco: maxilar y / o mandibular) cada cinco (5) años. Las dentaduras en base flexible (termoplásticas) no están cubiertas para las dentaduras completas. La prótesis completa está limitada por cualquier otra prótesis removible, y viceversa, porque se considera una prótesis final. Por ejemplo: prótesis dentales parciales con base de | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>resina, estructura de metal colado de resina o base flexible y/o prótesis dentales inmediatas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de reparación de dentaduras en metal y/o con base en resina, incluyendo servicios relacionados con la reparación de dentaduras completas o parciales existentes, serán cubiertos después de seis (6) meses de la fecha de inserción. <p>Reajuste de dentaduras completas cubierto uno (1) por dentadura cada 5 años, después de 6 meses a partir de la fecha de inserción. Incluye todos los ajustes necesarios dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de inserción. Ajuste, rebase, reparaciones, reajuste o reemplazo de retenedores para dentadura parcial en base flexible (Valplast®), no están cubiertos. Una prótesis removible puede tardar hasta 90 días para la adaptación de la misma. Si presenta alguna molestia, se recomienda consultar con su proveedor dental antes de presentar una queja.</p> <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. Todos los demás servicios de prótesis dental no están cubiertos. Los servicios y materiales que no se mencionan anteriormente no están cubiertos por el plan.</p> <p><u>Dentaduras fijas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pónticos y retenedores para coronas- hasta cuatro (4) unidades de dentadura fija al año, cubierto uno (1) por diente de por vida.<ul style="list-style-type: none">• Retenedor de corona – porcelana fundida en metal altamente noble.• Retenedor de corona – fundido en metal noble.• Retenedor de corona – Porcelana / cerámica.• Póntico – porcelana fundida en metal altamente noble.• Póntico – Porcelana fundida en metal noble.• Póntico – Porcelana / cerámica. | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Para la aprobación del pago, se debe enviar radiografías previas y posteriores junto a la firma del afiliado y del dentista. La anestesia local se considera parte de los procedimientos de prótesis fijas.</p> <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. Los servicios y materiales que no se mencionan anteriormente no están cubiertos por el plan.</p> <p><u>Implantes:</u> Un (1) implante al año.</p> <ul style="list-style-type: none">• Colocación quirúrgica del cuerpo del implante, implante endóseo y cirugía de implante de segunda etapa, cubierto uno (1) por diente de por vida. La inserción del implante no puede ser pagada el mismo día de servicio de la segunda fase de exposición del implante ya colocado quirúrgicamente.• Corona de porcelana apoyada sobre pilares (metal noble y / o metal altamente noble).• Corona de porcelana / cerámica apoyada sobre pilares.• Corona de porcelana soportada por implante (cerámica).• Las dentaduras completas y parciales soportadas por implantes están cubiertas una (1) por arco, cada cinco (5) años. <p>Las coronas sobre implantes están cubiertas una (1) por diente cada cinco (5) años con la justificación adecuada. Los servicios de implantes solo estarán cubiertos cuando los realice un proveedor certificado. Todos los pilares están cubiertos uno (1) por diente de por vida. La construcción de una dentadura postiza removible completa o parcial sobre un implante incluye todos los procedimientos, técnicas y materiales. También incluye todos los ajustes, reparaciones y sobrecostos hasta 6 meses después de la fecha de inserción.</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>Los servicios mencionados arriba están cubiertos hasta la cantidad del límite máximo del plan establecido para el año, el afiliado será responsable de cualquier costo que exceda esta cantidad. El injerto óseo o el aumento de senos nasales no están cubiertos. No se cubren mini implantes como parte de las cubiertas de implantes. Los servicios y materiales que no se mencionan anteriormente no están cubiertos por el plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización aplican para los servicios de prostodoncia. <p>MMM no será responsable y no aceptará ni pagará ningún tratamiento dental o trabajo dental realizado directamente por un técnico de laboratorio dental. Esto se considera una práctica dental ilegal.</p> <p>Para obtener más información sobre su cubierta dental, comuníquese con Servicios al Afiliado.</p> | |
| <p> Prueba diagnóstica de depresión</p> <p>Cubrimos una evaluación para la detección de depresión por año. El examen diagnóstico debe realizarse en un entorno de cuidado primario que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento y/o referidos.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la visita anual de detección de depresión.</p> |
| <p> Prueba diagnóstica de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (incluye prueba de glucosa en ayunas) si tiene cualquiera de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), historial de niveles altos de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad, o historial de altos niveles de azúcar en la sangre (glucosa). Las pruebas también pueden ser cubiertas si cumple con otros requisitos, como estar sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Usted puede ser elegible para un máximo de dos pruebas diagnósticas de diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección más reciente.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p> Adiestramiento para el automanejo de la diabetes, servicios y suplidos para diabéticos</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (tanto para usuarios como para no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suplidos para monitorear su glucosa en sangre: Monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas de glucosa, dispositivos para lancetas y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la exactitud de las tiras reactivas y de los monitores. • Para las personas con diabetes con enfermedad del pie diabético severa: Un par de zapatos terapéuticos hechos a la medida por año natural (incluyendo las plantillas que vienen con estos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no incluye las plantillas removibles, no personalizadas, que vienen con estos zapatos). La cubierta incluye el ajuste. • El adiestramiento para automanejo de la diabetes está cubierto en algunas condiciones. | <p><u>Adiestramiento para el automanejo de la diabetes cubierto por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Monitoreo de diabetes, servicios y suplidos de diabetes y zapatos terapéuticos y/o plantillas</u> 0% de coaseguro</p> |
| <p>Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suplidos relacionados</p> <p>(Para una definición de equipo médico duradero, véase el Capítulo 12 así como el Capítulo 3, Sección 7 de este documento). Los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a: sillas de ruedas, muletas, colchones con sistemas motorizados, suplidos para la diabetes, camas de hospital ordenadas por su médico para uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, generadores de voz, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todos los equipos médicos duraderos médicamente necesarios cubiertos por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no dispone de una marca o fabricante</p> | <p><u>Beneficios cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Suplido de equipo médico duradero</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Silla de ruedas</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Cama de hospital uso en el hogar</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Silla de rueda motorizada</u></p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>determinado, puede preguntarles si pueden hacer un pedido especial para usted.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p>0% de coaseguro</p> <p><u>Otro equipo médico duradero</u> 0% de coaseguro</p> <p>Su costo compartido para la cubierta de equipo de oxígeno de Medicare es 0% de coaseguro cada mes.</p> <p>Su costo compartido no cambiará después de estar afiliado durante 36 meses.</p> |
| <p>Cuidado de emergencia</p> <p>Cuidado de emergencia se refiere a los servicios que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provistos por un proveedor cualificado para ofrecer servicios de emergencia, y • Necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con conocimientos promedio de medicina y salud, cree que usted tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de la vida (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un hijo por nacer), la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden deberse a una enfermedad, lesión, dolor grave o a una condición médica que empeora rápidamente.</p> <p>El costo compartido por los servicios de emergencia necesarios provistos fuera de la red es igual al costo por los servicios provistos dentro de la red.</p> | <p><u>Servicios de emergencia cubiertos por Medicare</u> \$50 de copago por visita a sala de emergencia</p> <p>De ser admitido al hospital dentro de un (1) día por la misma condición, paga \$0 por la visita a la sala de emergencia.</p> <p><u>Servicios de emergencia mundial suplementarios</u> \$100 de copago por visita a la sala de emergencia.</p> <p>Si es admitido al hospital, no tendrá que pagar el copago.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>Este plan incluye visitas de cuidado de emergencia/urgencia mundial como beneficio suplementario, con una cantidad máxima del plan de \$500.</p> | <p>Si recibe cuidados de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita cuidados como paciente hospitalizado después de que su condición de emergencia se haya estabilizado, tiene que ir a un hospital en la red para que su cuidado siga estando cubierto <i>O</i> tiene que obtener autorización del plan para recibir cuidado hospitalario en el hospital fuera de la red y su costo compartido será igual al que pagaría en un hospital en la red.</p> |
| <p>Beneficio de Acondicionamiento Físico- Suplementario</p> <p>Usted es eligible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta \$30 cada tres (3) meses para usar en la compra de los siguientes artículos a través del catálogo de OTC. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedales para ejercicio físico ○ Correas elásticas para estiramiento <p>Este es un beneficio combinado con una única cantidad de beneficio máximo compartido para OTC, Terapias Alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural), Dispositivos y Modificaciones de Seguridad para el Hogar y el Baño y Beneficio de Acondicionamiento Físico (artículos de ejercicio físico solamente). Pueden aplicar límites de cantidad de artículos en cada categoría.</p> | <p><u>Beneficio de acondicionamiento físico suplementario</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p> Programas de educación sobre la salud y el bienestar</p> <p>Son programas dirigidos a condiciones de salud como hipertensión, colesterol, asma y dietas especiales. Programas diseñados para enriquecer la salud y estilos de vida de los afiliados que incluyen control de peso, acondicionamiento físico y manejo del estrés. El plan cubre los siguientes beneficios de educación en salud y bienestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea directa de enfermería. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. • Materiales impresos de educación en salud • Adiestramiento nutricional | <p><u>Programas de educación sobre la salud y el bienestar</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p>Servicios de audición</p> <p>Las evaluaciones diagnósticas de audición y de equilibrio hechas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como cuidado ambulatorio cuando son provistas por un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p>Servicios de audición - Suplementarios</p> <p>Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) examen rutinario de audición suplementario por año; • Hasta \$1,000 cada tres (3) años para ser usados para la compra de aparatos auditivos para ambos oídos-combinados; • Un (1) ajuste/evaluación de aparato auditivo suplementario por año. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de audición cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios auditivos suplementarios</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Beneficio de aparatos auditivos suplementario</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios de ajuste/evaluación de aparatos auditivos suplementario</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u></p> <p>\$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p> Detección del VIH</p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que están en mayor riesgo de infección con VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres exámenes de detección durante un embarazo | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para beneficiarios elegibles para la detección preventiva de VIH cubierta por Medicare.</p> |
| <p>Dispositivos y modificaciones de seguridad para el hogar y el baño– Suplementarios</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta \$30 cada tres (3) meses para usar en la compra de los siguientes artículos a través del catálogo de OTC. <ul style="list-style-type: none"> ○ Alfombra de baño médica ○ Asiento de inodoro elevado ○ Cabezal de ducha de mano ○ Alcanzador ○ Luz de noche <p>Este es un beneficio combinado con una única cantidad de beneficio máximo compartido para OTC, Terapias Alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural), Dispositivos y Modificaciones de Seguridad para el Hogar y el Baño y Beneficio de Acondicionamiento Físico (artículos de ejercicio físico solamente). Pueden aplicar límites de cantidad de artículos en cada categoría.</p> | <p><u>Dispositivos y modificaciones de seguridad para el hogar y el baño</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p>Servicios de salud en el hogar por agencias de cuidado de salud</p> <p>Antes de recibir servicios de salud en el hogar, un médico tiene que certificar que los necesita y ordenará que una agencia de atención médica a domicilio preste dichos servicios. Usted tiene que estar confinado al hogar, lo que significa que salir de su hogar representa un esfuerzo considerable.</p> | <p><u>Servicios de salud en el hogar por agencias de cuidado de salud</u></p> <p>\$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada a tiempo parcial o intermitente y servicios de ayudante de salud en el hogar (para estar cubiertos bajo el beneficio de cuidados de salud a domicilio, los servicios combinados de enfermería especializada y los servicios de ayudante de salud en el hogar deben sumar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla • Servicios médicos y sociales • Equipos y suplidos médicos • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p>Terapia de infusión en el hogar La terapia de infusión en el hogar incluye la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o biológicos en el hogar. Los componentes necesarios para poder realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba), y suplidos (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluyendo servicios de enfermería provistos de acuerdo con el plan de cuidado • Adiestramiento y educación al paciente que no estaría cubierto bajo el beneficio de equipo médico duradero • Monitoreo remoto • Servicios de monitoreo para el suministro de terapia de infusión en el hogar y medicamentos de infusión en el hogar provistos por un proveedor calificado de terapia de infusión en el hogar • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Terapia de infusión en el hogar</u> 20% de coaseguro</p> |
| Cuidado de hospicio | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando el médico y el director médico del hospicio le han dado un diagnóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y tiene 6 meses o menos para vivir si la enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir cuidado de cualquier programa de hospicio certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluyendo aquellos que la organización MA posee, controla o tiene un interés financiero. Su médico de hospicio puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red. Su médico de hospicio puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el control de los síntomas y para aliviar el dolor • Cuidado de relevo a corto plazo • Cuidado en el hogar <p>Cuando es admitido en un hospicio, tiene derecho a permanecer en su plan; si elige permanecer en su plan, debe continuar pagando las primas del plan.</p> <p><u>Para los servicios de hospicio y para los servicios que están cubiertos por Medicare Partes A y B, y están relacionados con su diagnóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor de hospicio por sus servicios de hospicio relacionados con su diagnóstico terminal. Mientras usted está en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio le facturará a Medicare Original por los servicios que paga Medicare Original. Se le facturará el costo compartido de Medicare Original.</p> <p><u>Para los servicios que están cubiertos por Medicare Parte A y B y que no están relacionados con su diagnóstico terminal:</u> Si usted necesita servicios que no son de emergencia o de urgencia, que están cubiertos bajo Medicare Parte A o B y que no están relacionados con su diagnóstico terminal, el costo de estos servicios dependerá de si usted utiliza un proveedor dentro de la red de nuestro plan y seguir las reglas del plan</p> | <p>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 terminal son pagados por Medicare Original, no por MMM Supremo.</p> <p>Las consultas de hospicio forman parte del Cuidado Hospitalario. Costo compartido de servicios médicos para consultas ambulatorias pueden aplicar.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>(por ejemplo, si existe un requisito para obtener una autorización previa).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las reglas del plan para obtener el servicio, usted sólo paga el costo compartido para los servicios dentro de la red • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga el costo compartido bajo “Pago por Servicio” de Medicare (Medicare Original) <p><u>Para los servicios que están cubiertos por MMM Supremo pero que no están cubiertos por Medicare Parte A o B: MMM Supremo continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no están cubiertos por la Parte A o B, estén o no estén relacionados con su condición terminal. Usted paga su cantidad de copago por estos servicios.</u></p> <p><u>Para medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de Parte D del plan: Si estos medicamentos no están relacionados con su condición de hospicio terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición de hospicio terminal, entonces usted paga el costo compartido de Medicare Original.</u> Los medicamentos nunca estarán cubiertos por hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para más información, refiérase al Capítulo 5, Sección 9.4 (<i>¿Qué pasa si usted está en un hospicio certificado por Medicare?</i>)</p> <p>Nota: Si usted necesita cuidado que no sea de hospicio (cuidado que no está relacionado con su diagnóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre los servicios de consulta en el hospicio (una sola vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.</p> | |
| <p> Vacunación</p> <p>Los servicios cubiertos por Medicare Parte B incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacunas contra la pulmonía. | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para vacunas de pulmonía,</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vacunas contra la influenza/gripe, cada temporada de influenza/gripe, en otoño e invierno, con vacunas adicionales si son médicamente necesarias. • Vacunas contra la hepatitis B si está en riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacunas contra COVID-19. • Otras vacunas si usted está en riesgo y estas cumplen con las reglas de cubierta de Medicare Parte B. <p>También cubrimos la mayoría de las vacunas para adultos bajo nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte D. Diríjase al Capítulo 6, Sección 8 para información adicional.</p> | <p>influenza/gripe, hepatitis B y COVID-19.</p> |
| <p>Cuidado hospitalario</p> <p>Incluye hospitalización intensiva, rehabilitación hospitalaria, hospitales de cuidado prolongado y otros servicios de hospitalización. El cuidado hospitalario comienza el día en que ingresa formalmente al hospital con una orden médica. El día antes de que le den el alta es su último día de hospitalización.</p> <p>El plan cubre un número ilimitado de días de hospitalización. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semi-privada (o una habitación privada si es médicamente necesario) • Alimentos, incluyendo dietas especiales • Servicios regulares de enfermería • Costos de las unidades de cuidados especiales (tales como cuidados intensivos o unidades de cuidados coronarios) • Fármacos y medicamentos • Pruebas de laboratorio • Rayos X y otros servicios de radiología • Suplidos médicos y quirúrgicos necesarios • El uso de equipos, tales como sillas de ruedas • Costos de salas de operaciones y de recuperación • Terapia física, ocupacional y del habla | <p><u>Servicios recibidos en un hospital de la red</u> Su costo compartido aplica el día de la admisión.</p> <p>Sus costos por servicios pueden variar dependiendo del nivel de la facilidad.</p> <p><u>Nivel 1: Red Preferida</u> \$0 de copago por admisión o estadía, incluyendo UNIDAD DORADA</p> <p><u>Nivel 2: Red General</u> \$50 de copago por admisión o estadía</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de abuso de sustancias para pacientes hospitalizados • En algunos casos, los siguientes tipos de trasplante están cubiertos: córnea, riñón, riñón-páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madres e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, haremos los arreglos para que su caso sea evaluado por un centro de trasplantes aprobado por Medicare, el cual decidirá si usted es candidato para recibir un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o fuera del área de servicio. Si nuestros proveedores de trasplantes en la red están fuera del itinerario de cuidado para trasplantes en su comunidad, usted puede elegir quedarse en su área local, siempre y cuando el proveedor local de trasplantes esté dispuesto a aceptar las tarifas de Medicare Original. Si MMM Supremo ofrece servicios de trasplante en una localidad fuera del itinerario de cuidado para trasplantes en su comunidad y usted elige hacerse el trasplante en esta localidad distante, coordinaremos o pagaremos los costos correspondientes de transportación y alojamiento adecuado para usted y un acompañante. • Sangre: incluye almacenamiento y administración. La cubierta de sangre entera y células rojas concentradas comienza solamente con la cuarta pinta de sangre que necesite — usted tiene que, o pagar los costos de las primeras 3 pintas de sangre que reciba en un año natural o tener la sangre donada por usted u otra persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada. • Servicios de médicos. | <p>Usted no paga nada por día desde el día 91 en adelante.</p> <p>Si recibe cuidados hospitalarios autorizados en un hospital fuera de la red después de que su condición de emergencia se haya estabilizado, su costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p> |
| <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor tiene que hacer una orden para admitirlo formalmente como paciente internado del hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se le puede considerar un paciente ambulatorio. De no estar seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada ¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare – ¡Pregunte! Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet: https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben comunicarse al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización aplican excepto en una emergencia. | |
| <p>Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan cubre hasta 190 días de hospitalización, de por vida, para cuidados de salud mental en un hospital psiquiátrico. • El límite de cuidado hospitalario de salud mental no aplica a los servicios de salud mental provistos en una unidad psiquiátrica de un hospital general. Nuestro plan cubre 90 días de hospitalización. • Además, nuestro plan cubre 60 “días de reserva de por vida”. Estos son días “extra” que cubrimos. Si su hospitalización es mayor a 90 días, puede usar estos días extra. Pero, una vez haya utilizado estos 60 días extra, su cubierta hospitalaria estará limitada a 90 días. • Reglas de autorización aplican excepto en caso de emergencia. | <p><u>Servicios recibidos en un hospital de la red</u> Su costo compartido aplica el día de la admisión.</p> <p>\$50 de copago por admisión o estadía</p> |
| <p>Hospitalización: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) durante una hospitalización no cubierta</p> | <p><u>Servicios de Médicos</u> Favor hacer referencia a la sección “Servicios</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <p>El plan cubre un número ilimitado de días de hospitalización y hasta 100 días de cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF).</p> <p>Si ha agotado sus beneficios de hospitalización, o si su hospitalización no es razonable y necesaria, no cubriremos su hospitalización. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos algunos servicios que usted reciba durante su hospitalización o en el centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de médicos • Exámenes diagnósticos (como pruebas de laboratorio) • Rayos X, radioterapia y terapia de isótopos, incluyendo materiales y servicios técnicos • Vendajes quirúrgicos • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones • Prótesis y dispositivos ortopédicos (no dentales) que reemplacen todo o parte de un órgano interno del cuerpo (incluyendo el tejido contiguo), o la totalidad o parte de la función de un órgano interno permanentemente inoperante o que presenta un mal funcionamiento, incluyendo el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos • Aparatos ortopédicos para brazos, piernas, espalda y cuello, bragueros (<i>trusses</i>) y piernas, brazos u ojos artificiales, incluyendo los ajustes, reparaciones y reemplazos requeridos debido a rotura, desgaste, pérdida o cambios en la condición física del paciente • Terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional <p>• Reglas de autorización aplican excepto en una emergencia.</p> | <p>médicos/profesionales, incluyendo visitas a la oficina del médico” en esta tabla.</p> <p><u>Servicios diagnósticos y de radiología, Vendajes y Férulas</u> Favor hacer referencia a la sección “Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos” en esta tabla.</p> <p><u>Equipo médico duradero y suplidos relacionados</u> Favor hacer referencia a la sección “Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suplidos relacionados” en esta tabla.</p> <p><u>Prostéticos, dispositivos ortopédicos y suplidos médicos/terapéuticos para pacientes ambulatorios</u> Favor hacer referencia a la sección “Prótesis y suplidos relacionados” en esta tabla.</p> <p><u>Servicios de terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional</u> Favor hacer referencia a la sección “Servicios</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| | ambulatorios de rehabilitación” en esta tabla. |
| <p> Terapia médica de nutrición</p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedad renal (riñón) (pero que no están bajo tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón, cuando sea ordenado por su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de consejería individual durante el primer año en que usted reciba servicios de terapia médica de nutrición bajo Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original) y, posteriormente, 2 horas cada año. Si su condición, tratamiento o diagnóstico cambia, es posible que pueda recibir más horas de tratamiento con una orden médica. Un médico tiene que recetar estos servicios y renovar la orden anualmente si su tratamiento es necesario al comenzar el siguiente año natural.</p> | No hay coaseguro, copago o deducible para beneficiarios elegibles para servicios de terapia de nutrición médica cubiertos por Medicare. |
| <p> Programa Medicare para la prevención de la diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés)</p> <p>Los servicios del Programa Medicare para la Prevención de la Diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés) estarán cubiertos para beneficiarios elegibles de Medicare por todos los planes de salud Medicare.</p> <p>MDPP es una intervención estructurada para cambiar los hábitos de salud que proporciona adiestramiento para un cambio dietético a largo plazo, aumentar la actividad física y estrategias para enfrentar y superar los retos de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida sano.</p> | No hay coaseguro, copago o deducible para el beneficio del Programa Medicare para la Prevención de la Diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés). |
| <p>Medicamentos recetados bajo la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos por la Parte B de Medicare Original. Los afiliados de nuestro plan reciben cubierta para</p> | <u>Medicamentos de quimioterapia de la Parte B de Medicare</u> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que generalmente no son autoadministrados por el paciente y que se inyectan o infunden mientras recibe servicios de un médico, servicios ambulatorios en un hospital o servicios en un centro quirúrgico ambulatorio • Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina medicamento necesaria) • Otros medicamentos que toma mientras usa equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores), autorizados por el plan • El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi[®], (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía de forma intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite exploraciones y pruebas adicionales antes y/o durante el tratamiento que podrían aumentar sus costos. Hable con su médico sobre qué exploraciones y pruebas puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de coagulación que se auto-administra por inyección si tiene hemofilia • Trasplante/Medicamentos inmunosupresores: Medicare cubre la terapia con medicamentos para trasplante si Medicare pagó por su trasplante de órgano. Debe tener la Parte A al momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B al momento de recibir medicamentos inmunosupresores. Tenga en cuenta que la cubierta de medicamentos de Medicare (Parte D) cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre. Medicamentos inyectables para la osteoporosis en caso de que no pueda salir de su casa, tenga una fractura ósea que un médico certifica que está relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede auto-administrarse el medicamento | <p>20% de coaseguro</p> <p><u>Otros medicamentos de la Parte B de Medicare</u> 20% de coaseguro</p> <p>Pudiese observar un coaseguro menor al 20% para algunos medicamentos de quimioterapia y Parte B con precios que hayan aumentado más rápido que la tasa de inflación.</p> <p><u>Medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare</u> \$35 de copago</p> <p>El costo compartido de la insulina está sujeto a un límite de coaseguro de \$35 por el suministro de insulina para un mes. No se aplican deducibles por categoría de servicio o nivel de plan.</p> <p>Usted paga \$0 de copago por Inmunosupresores Genéricos si tuvo un trasplante cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga \$20 de copago por Inmunosupresores de Marca si tuvo un</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara o una persona debidamente adiestrada (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada. • Algunos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del fármaco inyectable. A medida que estén disponibles nuevos medicamentos contra el cáncer oral, la Parte B puede cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí los cubre. • Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted usa como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de las 48 horas posteriores a la quimioterapia o si se usan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas. • Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable y el beneficio de ESRD de la Parte B lo cubre. • Medicamentos calcimiméticos bajo el sistema de pago ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®. • Algunos medicamentos para diálisis en el hogar, incluyendo la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario y anestésicos tópicos • Agentes estimulantes de eritropoyetina: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones (such as Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, | <p>trasplante cubierto por Medicare.</p> <p>Terapia Escalonada puede aplicar de Parte B a Parte B y de Parte D a Parte B.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>Darbepoetin Alfa, Mircera[®], or Methoxy polyethylene glycol-epoetin beta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de enfermedades de inmunodeficiencia primaria • Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda) <p>El siguiente enlace lo llevará a a lista de medicamentos bajo la Parte B que pueden estar sujetos a terapia escalonada: https://www.mmmpr.com/planes-medicos/formulario-medicamentos</p> <p>También cubrimos algunas vacunas bajo la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos bajo el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D.</p> <p>El Capítulo 5 explica el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D, incluyendo las normas que tiene que seguir para que las recetas sean cubiertas. El Capítulo 6 explica lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p>Beneficio nutricional / dietético - Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta seis (6) visitas al nutricionista por año. Se cubren ambas sesiones (individual y grupal). | <p><u>Beneficio nutricional / dietético suplementario</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p> Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o mayor, cubrimos consejería intensiva para ayudarlo a perder peso. Esta consejería está cubierta si la recibe en un centro de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan de prevención integral. Hable con su médico o profesional de cuidado primario para obtener más información.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la prueba preventiva de detección de obesidad y terapia.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>Programa de Servicios para el Tratamiento de Opioides</p> <p>Los afiliados de nuestro plan con trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cubierta de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos aprobados por la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos y opioides agonistas y antagonistas para el tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) • Despacho y administración de medicamentos MAT (si aplica) Terapia para el uso de sustancias • Asesoramiento sobre el uso de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas de toxicología • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas | <p><u>Programa de Servicios para el Tratamiento de Opioides</u> 10% de coaseguro</p> |
| <p>Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X • Radiación (de radio y de isótopos), la terapia incluye los materiales y suplidos del técnico • Suplidos quirúrgicos, como vendajes • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones • Pruebas de laboratorio • Sangre - incluyendo almacenaje y administración. La cubierta de sangre entera y glóbulos rojos concentrados inicia solo con la cuarta pinta de sangre que necesite — tiene que, o pagar los costos de las primeras 3 pintas de sangre que reciba en un año natural o tener la sangre donada por usted u otra | <p><u>Procedimientos y pruebas diagnósticas cubiertas por Medicare</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios de laboratorio cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Servicios de laboratorio patológico quirúrgico</u> 10% de coaseguro</p> <p><u>Servicios de estudios citogenéticos</u> 20% de coaseguro</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos comenzando con la primera pinta de sangre usada.</p> | <p><u>Otros servicios de laboratorios</u> 0% de coaseguro</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Otras pruebas diagnósticas para pacientes ambulatorios | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de rayos X cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> |
| | <p><u>Servicios de radiología terapéutica cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> |
| | <p><u>Servicios de radiología diagnóstica cubiertos por Medicare:</u></p> |
| | <p><u>CT Scans</u> \$20 de copago</p> |
| | <p><u>MRI, PET y radiología de intervención, medicina nuclear y otros procedimientos especializados</u> \$25 de copago</p> |
| | <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u> \$0 de copago</p> |
| | <p><u>Servicios de sangre cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> |
| | <p><u>Suplidos médicos cubiertos por Medicare</u> 0% de coaseguro</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Observación para Pacientes Ambulatorios en el Hospital</p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios que se brindan para determinar si debe ser admitido como paciente o si pueden ser dados de alta.</p> <p>Los servicios de observación son servicios ambulatorios en el hospital que, para ser cubiertos, tienen que cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación son cubiertos solo cuando son provistos por orden de un médico o de algún otro individuo autorizado y licenciado por el estado y por los estatutos del personal del hospital para admitir pacientes o para ordenar pruebas ambulatorias.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya hecho una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades del costo compartido por servicios ambulatorios en un hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, se le puede considerar paciente ambulatorio. De no estar seguro si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare – ¡Pregunte!</i>. Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben comunicarse al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Observación para Pacientes Ambulatorios en el Hospital cubierto por Medicare</u></p> <p>Sus costos por servicios de observación pueden variar dependiendo del nivel de la facilidad.</p> <p><u>Nivel 1: Red Preferida</u> \$0 de copago por servicios de observación</p> <p><u>Nivel 2: Red General</u> \$50 de copago por servicios de observación</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>Servicios ambulatorios en el hospital</p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento ambulatorio de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencia o clínica ambulatoria, incluyendo servicios de observación o de cirugía ambulatoria • Pruebas de laboratorio y diagnósticas facturadas por el hospital • Cuidado de salud mental, incluyendo la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que, si no se brinda, sería necesario tratamiento hospitalario • Rayos-X y otros servicios de radiología facturados por el hospital • Suplidos médicos, como entablillados y yesos • Algunos medicamentos y productos biológicos que usted no puede auto-administrarse <p>Nota: A menos que el proveedor haya hecho una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades del costo compartido por los servicios ambulatorios del hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se le puede considerar paciente ambulatorio. De no estar seguro si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare – ¡Pregunte!</i>. Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben comunicarse al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> | <p><u>Servicios cubiertos por Medicare en instalaciones hospitalarias para pacientes ambulatorios</u> \$25 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de emergencia</u> Favor hacer referencia a la sección “Cuidado de Emergencia” en esta tabla.</p> <p><u>Cirugía ambulatoria</u> Favor hacer referencia a la sección “Cirugías ambulatorias, incluyendo los servicios provistos en instalaciones ambulatorias del hospital y en centros de cirugía ambulatoria” en esta tabla.</p> <p><u>Laboratorios y pruebas diagnósticas, rayos x, servicios de radiología y suplidos médicos</u> Favor hacer referencia a la sección “Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos” en esta tabla.</p> <p><u>Cuidado de salud mental y hospitalización parcial</u> Favor hacer referencia a las secciones “Cuidado de</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p>salud mental para pacientes ambulatorios” y “Servicios de hospitalización parcial” en esta tabla.</p> <p><u>Cuidado para la dependencia química</u> Favor hacer referencia a la sección “Servicios ambulatorios para trastornos por uso de sustancias” en esta tabla.</p> <p><u>Medicamentos que no puede auto-administrarse</u> Favor hacer referencia a la sección “Medicamentos recetados bajo la Parte B de Medicare” en esta tabla.</p> |
| <p>Cuidado de salud mental para pacientes ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Los servicios de salud mental provistos por un médico o psiquiatra con licencia estatal, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, consejero profesional licenciado (LPC), terapeuta matrimonial y familiar licenciado (LMFT), enfermero especializado (NP), asistente médico (PA) u otro profesional de cuidado de salud mental cualificado por Medicare, según lo permitan las leyes estatales aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Visitas al Psiquiatra</u> \$7 de copago por cada sesión de terapia individual</p> <p>\$7 de copago por cada sesión de terapia grupal</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| | <p><u>Visitas a Otros Especialistas</u></p> <p>\$7 de copago por cada sesión de terapia individual</p> <p>\$7 de copago por cada sesión de terapia grupal</p> <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p>Servicios ambulatorios de rehabilitación</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla y lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación ambulatoria se ofrecen en varios centros ambulatorios, como departamentos ambulatorios en hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros Ambulatorios de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de Terapia Ocupacional cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$4 de copago</p> <p><u>Servicios de terapia física o del habla y/o lenguaje cubierto por Medicare</u></p> <p>\$4 de copago</p> |
| <p>Servicios ambulatorios para trastornos por uso de sustancias</p> <p>El plan cubre visitas individuales y grupales para tratamiento de trastornos por uso de sustancias.</p> | <p><u>Servicios ambulatorios para trastornos por uso de sustancias cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$7 de copago por cada visita de terapia individual</p> <p>\$7 de copago por cada visita de terapia grupal</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <p>Cirugías ambulatorias, incluyendo los servicios provistos en instalaciones ambulatorias en un hospital y en centros de cirugía ambulatoria</p> <p>Nota: Si es operado en un hospital, debe verificar con su proveedor si será un paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor haga una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades del costo compartido para servicios de cirugía ambulatoria. Aun si permanece en el hospital durante la noche, todavía se le puede considerar como un paciente ambulatorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios en Centro de Cirugía Ambulatoria cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios en instalaciones ambulatorias cubiertos por Medicare</u> \$25 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de observación cubiertos por Medicare</u> Sus costos por servicios de observación pueden variar dependiendo del nivel de la facilidad.</p> <p><u>Nivel 1: Red Preferida</u> \$0 de copago por servicios de observación</p> <p><u>Nivel 2: Red General</u> \$50 de copago por servicios de observación</p> |
| <p>Medicamentos y artículos fuera de recetario (OTC, por sus siglas en inglés) - Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un máximo de \$30 cada tres (3) meses para ser usado en la compra de artículos fuera del recetario (OTC, por sus siglas en inglés) de salud y bienestar que incluyen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vitaminas y minerales 2. Suplidos de primeros auxilios 3. Medicamentos, ungüentos y aerosol con ingredientes médicos activos para el alivio de síntomas | <p><u>Medicamentos y artículos fuera de recetario (OTC, por sus siglas en inglés) suplementarios</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 4. Cuidado de la boca 5. Suplidos para la incontinencia (pañales para adultos y/o pads) 6. Monitor de presión arterial 7. Terapia de Reemplazo de Nicotina 8. Suplementos de fibra 9. Bloqueador solar tópico 10. Artículos para mejorar la comodidad 11. Humectantes para la piel (incluyendo, pero no limitado a lociones para la cara, el cuerpo y los pies que se utilizan para piel reseca) 12. Jabón (jabón antibacterial/antimicrobiano recomendado por el doctor) 13. Pruebas caseras de COVID-19 <p>Usted tiene que utilizar la cantidad máxima de la cuota asignada a este beneficio ya que estas cantidades no se acumulan.</p> <p>El plan cubrirá el artículo y el afiliado será responsable de pagar cualquier impuesto aplicable y/o cantidad que sobrepase el beneficio máximo.</p> <p>Este es un beneficio combinado con una única cantidad de beneficio máximo compartido para OTC, Terapias Alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural), Dispositivos y Modificaciones de Seguridad para el Hogar y el Baño y Beneficio de Acondicionamiento Físico (artículos de ejercicio físico solamente). Pueden aplicar límites de cantidad de artículos en cada categoría.</p> | |
| <p>Servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos</p> <p>La <i>hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, provisto de forma ambulatoria, en un hospital o en un centro de salud mental de la comunidad que es más intensivo que el cuidado de salud que recibiría en la oficina de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar con licencia (LMFT) o consejero profesional con licencia y es una alternativa a la hospitalización.</p> | <p><u>Servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos</u></p> <p>\$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>El <i>servicio ambulatorio intensivo</i> es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) brindado en un área parapacientes ambulatorios dentro de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado federalmente o una clínica de salud rural que es más intenso que el cuidado que recibe en la oficina de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consultorio de un consejero profesional autorizado, pero menos intensa que la hospitalización parcial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p>Programa de comidas luego del alta - Suplementario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta dos (2) comidas nutritivas por día, por cinco (5) días, hasta dos (2) veces al año. Máximo de veinte (20) comidas por año sin costo adicional, después de una hospitalización en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF). • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p>Programa de comidas luego del alta suplementario \$0 de copago por hasta dos (2) veces al año. Máximo de veinte (20) comidas por año.</p> |
| <p>Servicios médicos/terapéuticos, incluyendo las visitas a la oficina del médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica o servicios quirúrgicos médicamente necesarios provistos en el consultorio de un médico, centro certificado de cirugía ambulatoria, departamento ambulatorio de un hospital o cualquier otro lugar • Consulta, diagnóstico y tratamiento por un especialista | <p><u>Servicios del Proveedor de Cuidado Primario</u> \$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de Especialistas</u> \$0 de copago por cada visita a especialistas</p> <p><u>Servicios de Otros Profesionales de la salud</u> \$7 de copago por visita</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes básicos de audición y equilibrio realizados por su especialista, si su médico los ordena para ver si usted necesita tratamiento médico • Ciertos servicios de telesalud, incluyendo servicios ofrecidos por especialistas en las MMM Multiclínicas <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene la opción de obtener estos servicios a través de una visita en persona o por telesalud. Si opta por obtener uno de estos servicios mediante telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio mediante telesalud. • Algunos servicios de telesalud, incluyendo consultas, diagnóstico y tratamiento por un médico o profesional, para pacientes en algunas áreas rurales o en otros lugares aprobados por Medicare. • Servicios de telesalud para visitas mensuales relacionadas con fallo renal en etapa terminal para afiliados de diálisis a domicilio, en un centro de diálisis en el hospital o de acceso crítico, en un centro de diálisis renal o en el hogar del afiliado • Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, independientemente de su ubicación. • Servicios de telesalud para afiliados con un trastorno por uso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación. • Servicios de telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene una visita en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera visita de telesalud ○ Tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud ○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior para ciertas circunstancias • Servicios de telesalud para visitas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud Calificados Federalmente | <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios adicionales de telesalud disponibles en las MMM Multiclínicas</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Consulta virtual de 5-10 minutos (por ejemplo, mediante teléfono o vídeo-llamada/chat) con su médico si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ La consulta no está relacionada con una visita al consultorio ocurrida 7 días antes y ○ La consulta no conduce a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o la cita que más pronto esté disponible • Evaluación de un vídeo y/o imágenes que usted le envía a su médico incluyendo la interpretación y el seguimiento de su médico dentro de las 24 horas siguientes si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es paciente nuevo y ○ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio ocurrida 7 días antes y ○ La evaluación no conduce a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o la cita que más pronto esté disponible • Consulta que su médico hace con otros médicos por teléfono, internet o récords médicos electrónicos. • Segunda opinión provista por otro proveedor en la red antes de una cirugía • Servicios dentales no-rutinarios (los servicios cubiertos están limitados a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, corrección de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación contra cáncer neoplásico, o servicios que estarían cubiertos de ser provistos por un médico) <p>• Reglas de autorización pueden aplicar.</p> | |
| <p>Servicios Podiátricos Los servicios cubiertos incluyen:</p> | <p><u>Servicios podiátricos cubiertos por Medicare</u></p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo de martillo o espolón en el talón) • Cuidado rutinario de los pies para los afiliados con algunas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores <p>Servicios Podiátricos - Suplementarios Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta seis (6) visitas suplementarias para servicios podiátricos por año. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p>\$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios podiátricos suplementarios</u></p> <p>\$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p> Pruebas de detección de cáncer de próstata</p> <p>Los siguientes servicios están cubiertos una vez cada 12 meses para hombres de 50 años o más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen rectal digital • Prueba de Antígeno Prostático Específico (PSA, por sus siglas en inglés) | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la prueba de PSA anual.</p> <p><u>Examen Rectal Digital</u></p> <p>\$0 de copago por un examen rectal digital anual.</p> |
| <p>Dispositivos prostéticos y ortopédicos y suplidos relacionados</p> <p>Dispositivos (que no sean dentales) que reemplacen parcial o totalmente una parte o función del cuerpo. Estos incluyen, pero no se limitan a pruebas de ajuste o capacitación en el uso de dispositivos prostéticos y ortopédicos, así como: bolsas de colostomía y suplidos directamente relacionados con el cuidado de una colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos ortopédicos, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluyendo un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye algunos materiales relacionados con dispositivos prostéticos y ortopédicos y la reparación y/o reemplazo de estas. También incluye cubierta limitada después de la</p> | <p><u>Aparatos prostéticos y ortopédicos cubiertos por Medicare</u></p> <p>0% de coaseguro</p> <p><u>Suplidos médicos cubiertos por Medicare</u></p> <p>0% de coaseguro</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>extracción o cirugía de cataratas - para más detalles, consulte Cuidado de la Visión en esta sección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para afiliados que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), de moderada a muy severa, y un referido para la rehabilitación pulmonar de parte del médico que está tratando la enfermedad respiratoria crónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p> Diagnóstico y consejería para reducir el consumo excesivo de alcohol</p> <p>Cubrimos una evaluación diagnóstica de abuso de alcohol para adultos que tienen Medicare (incluyendo mujeres embarazadas) que abusan del alcohol pero que no son dependientes del alcohol.</p> <p>Si da positivo al uso indebido del alcohol, puede recibir hasta 4 sesiones breves de consejería en persona por año (si está hábil y alerta durante la consejería), provistas por un profesional o médico primario cualificado en un centro de atención primaria.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para el beneficio de diagnóstico y consejería para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p> |
| <p> Examen de detección de cáncer de pulmón mediante tomografía computadorizada de dosis baja (LDCT, por sus siglas en inglés)</p> <p>Para pacientes que cualifiquen, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p>Afiliados elegibles son: Personas de 50 a 77 años de edad que no tienen señales o síntomas de cáncer de pulmón, pero con historial de fumar tabaco de, al menos, 20 cajetillas al año, y que al presente fuman o han dejado de fumar dentro de los últimos 15 años, que hayan recibido una orden para una LDCT durante una visita para evaluación diagnóstica y toma de</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartidas para la LDCT cubierta por Medicare.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>decisiones compartidas sobre el cáncer de pulmón que cumpla con los criterios de Medicare para dichas visitas y que sean provistas por un médico o un profesional no-médico cualificado.</p> <p><i>Para exámenes LDCT de detección de cáncer de pulmón después de la imagen LDCT inicial:</i> el afiliado tiene que recibir una orden para el examen de detección de cáncer de pulmón LDCT, el cual puede realizarse durante cualquier visita médica adecuada con un médico o un profesional de la salud (no-médico) cualificado. Si un médico o un profesional de la salud (no-médico) cualificado decide brindar una visita de asesoramiento de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para evaluaciones futuras de cáncer de pulmón mediante LCDT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para tales visitas.</p> | |
| <p> Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos los exámenes para el diagnóstico de infecciones de transmisión sexual (ITS) para la clamidia, la gonorrea, la sífilis y la hepatitis B. Estos exámenes están cubiertos para mujeres embarazadas y para algunas personas que están en mayor riesgo de contraer una ITS, siempre y cuando los mismos sean ordenados por un médico primario. Cubrimos estos exámenes diagnósticos una vez cada 12 meses o en momentos específicos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos, cada año, hasta dos sesiones de alta intensidad, en persona, de 20 a 30 minutos de duración, de orientación sobre la conducta a adultos sexualmente activos con mayor riesgo a contraer infecciones de transmisión sexual. Solo cubriremos estas sesiones de consejería como un servicio preventivo si son provistas por un médico primario y se realizan en un centro de atención primaria, por ejemplo, en una oficina médica.</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para el beneficio de detección de ITS y consejería preventiva de ITS cubiertos por Medicare.</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>Servicios para tratar la enfermedad renal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios educativos sobre las enfermedades del riñón para enseñar sobre el cuidado renal y ayudar a los afiliados a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Para afiliados con enfermedad renal crónica en Etapa IV cuando son referidos por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones, de por vida, de servicios educativos sobre la enfermedad renal. • Tratamientos de diálisis ambulatorios (incluyendo los tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporariamente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor de este servicio no está disponible temporariamente o no se puede acceder a él) • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si es admitido en un hospital para recibir cuidado especial) • Adiestramiento para la auto-diálisis (incluye adiestramiento para usted y cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar) • Equipo y suplidos para diálisis en su hogar • Algunos servicios de apoyo en el hogar (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de asistentes adiestrados en diálisis para verificar su diálisis en el hogar, para ayudarlo en emergencias y para revisar su equipo de diálisis y el suplido de agua) <p>Algunos medicamentos para la diálisis están cubiertos por el beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cubierta de medicamentos de la Parte B, consulte la sección Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de educación sobre enfermedades renales</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de diálisis:</u></p> <p><u>Diálisis Peritoneal</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Otros servicios de diálisis</u> 20% de coaseguro</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <p>Cuidado en Centros de Enfermería Especializada (SNF)</p> <p>(Para la definición de Cuidado en Centros de Enfermería Especializada, consulte el Capítulo 12 de este documento. Los centros de enfermería especializada en ocasiones se conocen como SNFs, por sus siglas en inglés).</p> <p>El plan cubre hasta 100 días en un SNF. No se requiere hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semi-privada (o una habitación privada si es médicamente necesario) • Comidas, incluyendo dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla • Medicamentos que se le administren como parte de su plan de cuidado (esto incluye sustancias que están presentes de forma natural en el cuerpo, tales como factores de coagulación de la sangre). • Sangre: incluyendo almacenaje y administración. La cubierta de sangre completa y de células rojas concentradas comienza solamente con la cuarta pinta de sangre que necesite — tiene que, o pagar los costos de las primeras tres pintas de sangre que reciba en un año natural o contar con sangre donada por usted u otra persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada. • Suplidos médicos y quirúrgicos provistos normalmente por los SNFs • Pruebas de laboratorio provistas normalmente por los SNFs • Rayos X y otros servicios de radiología provistos normalmente por los SNFs • El uso de aparatos, como sillas de ruedas, provistos normalmente por los SNFs • Servicios de médicos / terapeutas | <p>Su costo compartido aplica el día de la admisión.</p> <p><u>Cuidado en Centros de Enfermería Especializada</u> \$0 de copago por admisión o estadía</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <p>Por lo general, usted recibirá su cuidado de enfermería especializada (SNF) en instalaciones en la red. No obstante, bajo las circunstancias indicadas a continuación, usted podría recibir su cuidado en una instalación que no esté en nuestra red de proveedores, si la instalación acepta las cantidades que paga nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un hogar de ancianos o una comunidad de retiro con atención continua en la que usted vivía antes de ir al hospital (siempre y cuando esta brinde cuidado de enfermería especializada) • Un SNF donde su cónyuge o pareja con quien convive está viviendo en el momento en que usted sale del hospital <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. | |
| <p> Cesación de fumar y de consumo de tabaco (consejería para dejar de fumar o de consumir tabaco)</p> <p><u>Si usa tabaco, pero no tiene signos o síntomas de enfermedad relacionada con el tabaco:</u> Cubrimos dos intentos de consejería de cesación dentro de un período de 12 meses como un servicio de prevención sin costo alguno para usted. Cada intento de consejería incluye hasta cuatro visitas en persona.</p> <p><u>Si usa tabaco y le han diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o si está tomando un medicamento que puede verse alterado por el tabaco:</u> Cubrimos los servicios de consejería de cesación. Cubrimos dos intentos de consejería para dejar de fumar dentro en un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento de consejería incluye hasta cuatro visitas en persona.</p> <p>Cesación de fumar y de consumo de tabaco (consejería para dejar de fumar o de consumir tabaco) - Suplementario</p> <p>Además, usted es elegible para:</p> | <p>No hay coaseguro, copago o deducible para los beneficios preventivos de cesación de fumar y consumo de tabaco cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Servicios suplementarios de consejería para dejar de fumar y de consumir de tabaco:</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Un máximo de nueve (9) sesiones adicionales de consejería para dejar de fumar o de consumir tabaco. | |
| <p>Terapia de Ejercicio Supervisado (SET, por sus siglas en inglés)</p> <p>SET está cubierto para afiliados que padecen de enfermedad arterial periférica sintomática (PAD, por sus siglas en inglés) y que tienen un referido para PAD del médico responsable del tratamiento de PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones, durante un período de 12 semanas, si se cumplen los requisitos del programa SET.</p> <p>El programa SET tiene que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consistir de sesiones que duren entre 30 a 60 minutos, que incluyan un programa de adiestramiento terapéutico de ejercicios para PAD en pacientes con claudicación • Llevarse a cabo en una instalación ambulatoria del hospital o en la oficina del médico • Ser provistas por personal auxiliar calificado y adiestrado en terapias de ejercicio para PAD para asegurar que los beneficios superen los daños • Estar bajo la supervisión directa de un médico, un asistente médico o un enfermero especializado / enfermero especialista clínico quienes deben estar adiestrados en técnicas básicas y avanzadas de apoyo vital <p>SET puede estar cubierto por más de 36 sesiones durante 12 semanas, para un total de 36 sesiones adicionales, durante un período extendido de tiempo si un proveedor de salud lo considera médicamente necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Terapia de Ejercicio Supervisado (SET, por sus siglas en inglés) cubierta por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <p>Servicios de transportación - Suplementarios</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasta dieciséis (16) viajes de una vía por año a lugares aprobados por el plan relacionados al cuidado de su salud, como: citas con un médico, para recibir tratamiento médico, para procedimientos médicos y/o para obtener resultados médicos o de estudios de laboratorio y medicamentos Viajes ilimitados hacia y desde las MMM Multiclínicas. <p>Los viajes hacia y desde las clínicas se coordinarán a través del proveedor contratado por la clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglas de autorización pueden aplicar. | <p><u>Servicios de transportación suplementarios</u></p> <p>\$0 de copago</p> |
| <p>Servicios de urgencia</p> <p>El servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia sino un servicio que se necesita con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio con proveedores de la red contratados por el plan. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.</p> <p>Este plan incluye visitas de cuidado de emergencia/urgencia mundial como beneficio suplementario, con una cantidad máxima del plan de \$500.</p> | <p><u>Servicios de urgencia cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago por visita a sala de urgencia</p> <p><u>Servicios suplementarios de urgencia - mundial</u></p> <p>\$100 de copago por visitas a la sala de urgencia.</p> <p>Si es admitido al hospital, no tendrá que pagar el copago.</p> |
| <p>Modelo Value-Based Insurance Design (VBID)</p> <p>Si un proveedor del plan le diagnostica una de las siguientes condiciones crónicas identificadas a continuación, puede ser elegible para beneficios suplementarios específicos y/o costos</p> | <p><u>MMM Flexi Card Suplementario</u></p> <p>\$0 copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>compartidos reducidos: <i>Dependencia crónica del alcohol u otro tipo de droga, Desórdenes autoinmunes (limitados a Poliarteritis nodosa, Polimialgia reumática, Polimiositis, Artritis reumatoide, Lupus sistémico eritematoso), Cáncer (excepto condiciones precancerosas o carcinoma in-situ que no se ha extendido), Desórdenes cardiovasculares (limitados a Arritmia cardiaca, Enfermedad de las arterias coronarias, Enfermedad vascular periférica, Desorden tromboembólico venoso crónico, Fallo cardiaco crónico), Demencia, Diabetes mellitus, Enfermedad del hígado en etapa terminal, Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD) (requiere diálisis), Desórdenes severos de la sangre (limitados a Anemia aplásica, Hemofilia, Púrpura trombocitopénica inmune, Síndrome mielodisplásico, Enfermedad de células falciformes (con excepción del rasgo de células falciformes, SCT), Desorden tromboembólico venoso crónico, VIH/SIDA, Desórdenes pulmonares crónicos (limitados a Asma, Bronquitis crónica, Enfisema, Fibrosis pulmonar, Hipertensión pulmonar, Condiciones discapacitantes crónicas de salud mental (limitadas a Desórdenes de bipolaridad, Desórdenes de depresión mayor, Paranoia, Esquizofrenia, Trastorno esquizoafectivo), Desórdenes neurológicos (limitados a Enfermedad de Huntington, Enfermedad de Parkinson, Epilepsia, Esclerosis lateral amiotrópica (ALS), Esclerosis múltiple, Estenosis espinal, Parálisis extensiva (como hemiplejia, cuadriplejia, paraplejia, monoplejia), Polineuropatía), Derrame Cerebral, Déficit neurológico relacionado con derrame cerebral, Desórdenes gastrointestinales crónicos (Ej. colitis ulcerativa, enfermedad de Chron), Desórdenes nutricionales crónicos (Ej. obesidad mórbida, obesidad clase 2 o mayor), Etapas 3 y 4 de la enfermedad renal crónica, Hiperlipidemia (aumento de colesterol y/o triglicéridos en la sangre), Hipertensión arterial con historial activo de uso de medicamento(s) para el control de la condición.</i></p> | <p><u>MMM Asistencia Suplementario</u> \$0 copago</p> |
| <p>MMM Flexi Card- Suplementario Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una tarjeta de débito con una cantidad de \$15 mensuales. Podrá utilizar la MMM Flexi Card para los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> -Comida preparada -Alimentos y provisiones | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> -Gasolina -Productos de limpieza -Entretenimiento (conciertos / teatro / películas, etc.) -Utilidades (Solo aplica a la residencia principal del afiliado; hogares y centros de envejecientes no cualifican) -Artículos fuera de recetario (OTC) adicionales -Terapias alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural) -Dispositivos de seguridad para el hogar y el baño -Artículos para el acondicionamiento físico (artículos de ejercicio físico y para ejercitar la memoria, y membresía de gimnasio) -Cuidado de mascotas -Artículos de jardinería / ferretería -Servicios de cuidado personal, tales como: productos de higiene personal, servicios de peluquería (manicura, pedicura, corte de pelo, etc.), productos para el crecimiento del cabello y cremas antienvjecimiento / manchas -Electrodomésticos -Toallas, ropa de cama y ropa -Servicios adicionales de asistencia en carretera y/o de reparaciones menores en el hogar y otros servicios -Espeuelos ((monturas y lentes), lentes de contacto o mejoras) - Servicios de audición: (adaptación/evaluación de audífonos, audífonos (todos los tipos)) - Servicios dentales comprensivos y diagnósticos (Exámenes orales, Rayos X, Servicios de restauración, Endodoncia, Periodoncia, Prótesis removibles, Servicios de implantes, Dentaduras fijas, Cirugías orales/maxilofaciales, Servicios generales complementarios y Otros servicios diagnósticos dentales) | |
| <p>Podrá transferir y acumular su cantidad de mes a mes. Los montos no se transferirán de un año a otro; debe usar su cantidad acumulada antes de que finalice el año del plan.</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>MMM Asistencia- Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none">● Hasta doce (12) eventos individuales al año para los siguientes servicios: (para ser elegible a los servicios de asistencia en carretera, el vehículo no puede tener antigüedad mayor de 15 años.)<ul style="list-style-type: none">○ Servicios de asistencia en carretera, que incluye lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">▪ Cambio de goma – La goma vacía se reemplazará por la goma de repuesta del vehículo. Se ofrecerá servicio de remolque en caso de que el vehículo no tenga una goma de repuesta.▪ Recarga de batería – Se proporcionará un servicio de recarga utilizando un cargador de batería portátil en caso de que el vehículo no arranque debido a una batería descargada. Se ofrecerá el servicio de remolque en caso de que el vehículo no encienda después de intentar la recarga de batería.▪ Cerrajería – Servicio de apertura del vehículo para permitir acceso al mismo en caso de que las llaves estén dentro del vehículo o extraviadas.▪ Suministro de gasolina – Se proveerán hasta dos (2) galones de gasolina regular en caso de que el vehículo no encienda por | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>falta de gasolina. La gasolina premium o diésel no está cubierta.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Servicios de remolque – Se prestará servicio de remolque en caso de avería mecánica o accidente en una vía pública de Puerto Rico que impida al vehículo moverse.▪ Servicios de extracción – El servicio de extracción se proveerá en caso de que el vehículo requiera equipo especial para ser cargado en el remolque o recuperado y traído de vuelta a una carretera transitable. En el caso de que el vehículo sea recuperado, si el afiliado requiere un remolque luego de la extracción, se prestará el servicio como un evento separado. <p>○ Servicios de reparación menor en el hogar, que incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cerrajería – Cubierto en las situaciones en las que no puede acceder el interior de su residencia desde el exterior. Cubre abrir la cerradura de la puerta principal de la residencia, la cerradura o candado del portón principal y/o de la puerta de la marquesina si se considera la entrada principal a la residencia. Incluye la sustitución de la cerradura de la puerta principal por una cerradura básica únicamente si se encuentra dañada o si se daña o se estropea en el proceso de apertura. (Excluye: reparación, reemplazo y/o apertura de cerraduras de puertas que | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|---|
| <p>no sea la principal y apertura de cerraduras de puertas en el interior de la residencia, como puertas de armarios, puertas de gabinetes, de pasillos, closets u otras. No se aplica a cerraduras de seguridad o cerraduras inteligentes).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Plomería – Cubierto cuando ocurre una avería dentro de las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias de la vivienda. Se enviará un técnico especializado para la reparación de válvulas o fugas, reemplazar piezas del inodoro o destape de tuberías, desagües u otras instalaciones físicas de la residencia. En caso de requerir una pieza de repuesto, usted será responsable de proporcionarla o de pagar por separado dicha pieza para que se pueda completar el servicio. (Excluye: reparaciones relacionadas a grifos de cocina, cisternas de agua, depósitos, calentadores de agua y tanques, bombas hidráulicas, radiadores, lavadoras, secadoras, refrigeradores, y cualquier otro electrodoméstico que se adjunte al suministro de agua de las residencias; reparaciones a tubería galvanizada; reparaciones de llaves de paso no expuestas, soterradas o empotradas; reparaciones relacionadas con daños derivados de la humedad, filtración o impermeabilización impropia y cualquier reparación relacionada a áreas comunales o local comercial de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico). | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Electricidad – Cubierto cuando ocurre un mal funcionamiento de la electricidad que causa pérdida de electricidad parcial o total en el interior de la residencia. Se enviará un técnico especializado para ayudar en la emergencia a restablecer el suministro eléctrico a la residencia, a reparar o reemplazar accesorios eléctricos cubiertos, como, breakers, receptáculos, bombillas, interruptores, entre otros, y/o a reemplazar accesorios dañados como luces, lámparas o abanicos. (Excluye: reparaciones relacionadas con aparatos o enseres eléctricos como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, microondas, generadores, refrigeradores u otros; reparaciones de equipos eléctricos como computadoras, televisores, cámaras, etc.; reparaciones de fallas eléctricas en el exterior de la residencia; reparaciones relacionadas con daños por apagones o bajones de luz, por filtraciones de agua o humedad, por problemas estructurales o a consecuencia directa de un evento de fuerza mayor como terremotos, temblores, huracanes, etc.; y reparaciones en áreas comunes o locales que sean propiedad de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico). ○ Control de plagas - Una (1) visita de fumigación sencilla para interior o exterior por semestre (dos (2) al año). <p>Aplica una cantidad máxima de \$300 por cada servicio de asistencia en carretera y/o de reparaciones menores en el hogar. Esto incluye el costo de materiales (excepto en algunos servicios de reparaciones menores en el hogar relacionados a reemplazo de equipos dañados en los que la pieza debe ser pagada por el afiliado), transporte y mano de obra. El afiliado</p> | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|---|---|
| <p>cubrirá cualquier monto que exceda el límite máximo del plan. Limitaciones y restricciones pueden aplicar.</p> <p>Para ser elegible a este beneficio, se deberá coordinar el servicio con el proveedor contratado por el plan. Comuníquese con Servicios al Afiliado llamando al 1-866-333-5470, las 24 horas, 7 días a la semana para coordinar una cita de servicio. Para orientación y estatus sobre el beneficio, el horario de servicio es de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> | |
| <p> Cuidado de la visión</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluyendo el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes rutinarios de la vista (refracción del ojo) para espejuelos o lentes de contacto. • Para personas con alto riesgo de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma una vez al año. Las personas con alto riesgo de glaucoma incluyen personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos que tienen 50 años o más, e hispanoamericanos que tienen 65 años o más. • Para personas con diabetes, está cubierto el examen de retinopatía diabética una vez al año. • Un par de espejuelos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la inserción de una lente intraocular (Si le hacen dos operaciones de cataratas por separado, no puede el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de espejuelos después de la segunda cirugía). <p>Cuidado de la visión – Suplementario Además, usted es elegible para:</p> | <p><u>Servicios de visión cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Exámenes para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones oculares</u> \$0 de copago</p> <p><u>Prueba de Glaucoma</u> \$0 de copago</p> <p><u>Espejuelos o lentes de contacto luego de una cirugía de cataratas</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de visión suplementarios:</u></p> <p><u>Examen rutinario de la vista</u> \$0 de copago</p> |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios cubiertos | Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) examen rutinario de visión suplementario por año • Un máximo de \$500 anuales de beneficio suplementario para ser usados para la compra de espejuelos (monturas y lentes) y/o lentes de contacto. • Reglas de autorización pueden aplicar | <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u> \$0 de copago</p> <p><u>Espejuelos y/o Lentes de Contacto</u> \$0 de copago</p> |
| <p> Consulta preventiva Bienvenido a Medicare</p> <p>El plan cubre una sola visita preventiva vez de <i>Bienvenida a Medicare</i>. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y consejería sobre los servicios preventivos que necesita (incluyendo algunas pruebas diagnósticas y vacunas), y referidos para otro tipo de cuidado si es necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la visita preventiva de <i>Bienvenida a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses que usted tenga la Parte B de Medicare. Cuando haga su cita, déjele saber al consultorio de su médico que desea programar su visita preventiva de <i>Bienvenida a Medicare</i>.</p> | <p>No hay coaseguro, copago ni deducible para la visita de prevención <i>Bienvenido a Medicare</i>.</p> |

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos bajo el plan?

Sección 3.1 Tipos de servicios que *no cubrimos* (exclusiones)

Esta sección le informa sobre los tipos de servicios que están excluidos de la cubierta de Medicare y, por ende, no están cubiertos por este plan.

La tabla a continuación describe algunos servicios y artículos que no están cubiertos por el Plan en ninguna circunstancia o que están cubiertos por el plan solo en condiciones específicas.

Si obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), usted tendrá que pagar por ellos excepto en las condiciones específicas que se mencionan abajo. Aun si recibe servicios excluidos en una instalación de emergencias, los servicios excluidos siguen siendo servicios no cubiertos y nuestro plan no pagará por ellos. La única excepción es si el servicio se apela y se

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

decide: en la apelación que es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación particular. (Para información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado para no cubrir su servicio médico, vaya al Capítulo 9, Sección 5.3 en este documento).

| Servicios no cubiertos por Medicare | No cubiertos en ninguna circunstancia | Cubierto solo en circunstancias específicas |
|---|--|---|
| Acupuntura | | <ul style="list-style-type: none"> • Disponible para personas con dolor de espalda baja crónico bajo algunas circunstancias. |
| Cirugía o procedimientos cosméticos. | | <ul style="list-style-type: none"> • Cubierto en casos de lesiones accidentales o para mejorar el funcionamiento de una parte desfigurada del cuerpo. • Cubierto en todas las etapas de reconstrucción del seno luego de una mastectomía, al igual que en el seno no afectado para producir una apariencia simétrica. |
| <p>Cuidado de custodia</p> <p>El cuidado de custodia es cuidado personal que no requiere atención continua de personal médico adiestrado o personal paramédico, como lo es el cuidado para ayudarle con sus actividades diarias, tales como bañarse o vestirse.</p> | No cubiertos en ninguna circunstancia | |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios no cubiertos por Medicare | No cubiertos en ninguna circunstancia | Cubierto solo en circunstancias específicas |
|---|--|---|
| <p>Procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales, equipos y medicamentos experimentales.</p> <p>Se consideran procedimientos y artículos experimentales aquellos que Medicare Original han determinado que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Pueden estar cubiertos por Medicare Original o bajo un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro Plan. <p>(Vea el Capítulo 3, Sección 5 para más información sobre estudios de investigación clínica).</p> |
| Cargos cobrados por cuidarle por familiares cercanos o miembros de la familia. | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Cuidado de enfermería, a tiempo completo, en su hogar. | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Servicio de ama de llaves incluyendo asistencia básica en el hogar, incluyendo limpieza ligera o preparación simple de alimentos. | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Cuidado dental no rutinario | | <ul style="list-style-type: none"> Se puede cubrir la atención odontológica requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o externos. |
| Zapatos ortopédicos o aparatos de apoyo para pies | | <ul style="list-style-type: none"> Zapatos que son parte de una abrazadera para la pierna y están incluidos en los costos de esta. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad diabética del pie. |

CAPÍTULO 4: Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que corresponde pagar)

| Servicios no cubiertos por Medicare | No cubiertos en ninguna circunstancia | Cubierto solo en circunstancias específicas |
|--|--|--|
| Artículos personales en su habitación o centro de enfermería especializada, como teléfono o televisor. | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Habitación privada en un hospital. | | <ul style="list-style-type: none"> • Cubierta solo si se considera médicamente necesaria. |
| Procedimientos para revertir la esterilización y métodos anticonceptivos no recetados | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Queratotomía radial, Cirugía LASIK y otros aparatos de ayuda para poca visión. | No cubiertos en ninguna circunstancia | |
| Servicios considerados no razonables e innecesarios, de acuerdo con los criterios de Medicare Original | No cubiertos en ninguna circunstancia | |

CAPÍTULO 5:

Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN I Introducción

Este capítulo **explica las reglas para el uso de su cubierta de medicamentos de la Parte D**. Vea el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de cuidado de hospicio.

Sección 1.1 Reglas básicas para la cubierta de medicamentos de la Parte D del plan

Por lo general, el plan cubrirá sus medicamentos siempre y cuando usted siga estas reglas básicas:

- Tiene que tener a un proveedor (un médico, dentista u otra persona que recete) que le haga una receta que debe ser válida según la ley estatal aplicable.
- La persona que le recete no debe estar en las Listas de Exclusión o Preclusión de Medicare.
- Por lo regular, tiene que utilizar una farmacia en la red para el despacho de sus recetas. (Vea la Sección 2 de este capítulo). (*O puede surtir su receta a través del servicio por correo del plan*).
- Su medicamento tiene que estar en la *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)* (para abreviar, le llamamos Lista de Medicamentos). (Vea la Sección 3 de este capítulo).
- Su medicamento tiene que usarse para una indicación médicamente aceptada. Una indicación médicamente aceptada es el uso aprobado del medicamento, bien sea por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) o que su uso esté respaldado por algunas referencias. (Vea la Sección 3 de este capítulo para más información sobre las indicaciones médicamente aceptadas).
- Es posible que su medicamento requiera aprobación antes de que lo cubramos. (Vea la Sección 4 de este capítulo para obtener más información sobre las restricciones de su cubierta).

SECCIÓN 2 Obtenga su receta en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo del plan

Sección 2.1 Utilice una farmacia de la red

En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas *solo* si son despachadas por las farmacias en la red del plan. (Vea la Sección 2.5 para información sobre cuándo le cubriríamos recetas despachadas en farmacias fuera de la red).

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con el plan para proveerle sus medicamentos recetados cubiertos. El término medicamentos cubiertos se refiere a todos los medicamentos recetados de la Parte D que están en la Lista de Medicamentos del plan.

Sección 2.2 Farmacias de la red

¿Cómo puede encontrar una farmacia de la red en su área?

Para encontrar una farmacia de la red, busque en el *Directorio de Proveedores y Farmacias*, visite nuestra página de Internet (www.mmmpr.com), y/o llame a Servicios al Afiliado.

Usted puede ir a cualquiera de las farmacias en nuestra red.

¿Qué pasa si la farmacia que ha estado utilizando deja la red?

Si la farmacia que ha estado utilizando deja la red del plan, tendrá que buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para encontrar otra farmacia en su área, puede obtener ayuda de Servicios al Afiliado o utilice el *Directorio de Proveedores y Farmacias*. También puede encontrar esta información en nuestra página de Internet www.mmmpr.com.

¿Qué pasa si necesita una farmacia especializada?

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

- Farmacias que suplen medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suplen medicamentos a residentes de una institución de cuidado prolongado (LTC, por sus siglas en inglés). Por lo general, una institución de cuidado prolongado (como un hogar de ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene alguna dificultad con el acceso a sus beneficios de Parte D en una institución de cuidado prolongado, por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado.
- Farmacias que apoyan a los Servicios de Salud Indígenas/Tribales/Programa de Salud Indígena Urbano (no está disponible en Puerto Rico). Solo los Indígenas Americanos o Indígenas de Alaska tienen acceso a estas farmacias en nuestra red, excepto en casos de emergencia.
- Farmacias que despachan medicamentos restringidos por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) a algunos lugares o que requieren manejo especial, coordinación de proveedores, o educación sobre su uso. Para localizar una farmacia especializada, busque en su *Directorio de Proveedores y Farmacias* en www.mmmpr.com o llame a Servicios al Afiliado.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D**Sección 2.3 Utilizando el servicio de envío por correo del plan**

Para algunas clases de medicamentos, puede utilizar los servicios que ofrece el plan para ordenar por correo. Por lo general, los medicamentos que se envían por correo son los que toma regularmente, para una condición crónica o de tratamiento a largo plazo. Estos medicamentos están marcados en la Lista de Medicamentos como **medicamentos MT**.

El servicio de envío por correo de nuestro plan le permite ordenar un **suplido de hasta 90 días**.

Para obtener formularios para ordenar medicamentos e información sobre el despacho de su receta por correo, por favor comuníquese con Servicios al Afiliado a los números que aparecen al dorso de este documento.

Por lo general, una orden de una farmacia de órdenes por correo llega en no más de 10 días. Si el pedido por correo se retrasa, puede llamar a la farmacia Walgreens más cercana o comunicarse al 866-525-1590 (libre de cargos) con la información de la receta. AllianceRx se comunicará con el médico para que le llegue una nueva receta el siguiente día laborable; se aplican cargos de envío al día siguiente.

El servicio de recarga automática está disponible y el beneficiario debe comunicarse con AllianceRx tres semanas antes de la próxima recarga para cancelar o cambiar el servicio.

Nuevas recetas que la farmacia recibe directamente de la oficina de su médico. Luego de que la farmacia reciba la receta de un proveedor de cuidado de la salud, la farmacia de órdenes por correo se comunicará con usted para verificar si desea que se le despache el medicamento de inmediato o más adelante. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted para que le deje saber si deben enviar, retrasar o detener la nueva receta.

Repeticiones de recetas por correo. Para repeticiones de sus medicamentos, tiene la opción de inscribirse en el programa de repeticiones automáticas. Este programa comenzará a procesar su próxima repetición, de forma automática, cuando nuestros récords indiquen que su medicamento se está terminando. La farmacia se comunicará con usted antes de enviar cada repetición para asegurarse de que necesita más medicamento y para que pueda cancelar envíos programados si tiene suficiente medicamento o si su medicamento ha cambiado.

Si decide no utilizar nuestro programa de envíos automáticos, pero aún desea que la farmacia de pedido por correo le envíe su receta, comuníquese con su farmacia 15 días antes de que se termine su receta actual. Esto asegurará que su pedido se le envíe a tiempo.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

Para cancelar su servicio a través de nuestro programa que prepara sus repeticiones por correo de forma automática, por favor, llámenos a los números de Servicio al Cliente de AllianceRx: inglés: 1-800-345-1985, TTY: 1-800-925-0178, español: 1-800-778-5247, TTY: 1-877-220-6173.

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

Sección 2.4 ¿Cómo puede obtener un suplido de medicamentos a largo plazo?

Cuando obtiene un suplido de medicamentos a largo plazo, su costo compartido podría ser menor. El plan le ofrece dos maneras para obtener suplidos a largo plazo de medicamentos de mantenimiento (también conocido como “suplido extendido) que estén en Lista de Medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que usted toma regularmente, para una condición crónica o de cuidado prolongado).

1. Algunas farmacias al detal dentro de nuestra red le permiten obtener un suplido a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de Proveedores y Farmacias* en www.mmmp.com le indica cuáles farmacias dentro de nuestra red pueden despacharle un suplido a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a Servicios al Afiliado para más información.
2. También puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de pedidos por correo. Vea la Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.5 ¿Cuándo se puede utilizar una farmacia que no esté en la red del plan?

Su receta podría estar cubierta en algunas situaciones

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se despachan en una farmacia fuera de la red solo cuando no pueda utilizar una farmacia en la red. Para ayudarle, tenemos una red de farmacias fuera de nuestra área de servicio donde se le pueden despachar sus recetas como afiliado de nuestro plan. **Por favor, consulte primero con Servicios al Afiliado** para ver si hay una farmacia de la red cerca. Lo puede 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.

A continuación, están las circunstancias bajo las cuales podríamos cubrir las recetas despachadas en una farmacia fuera de la red:

- Si no puede obtener un medicamento cubierto en un período de tiempo razonable dentro de nuestra área de servicio porque no hay una farmacia de la red que quede a una distancia razonable para llegar manejando y que provea servicio las 24 horas.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- Si está tratando de que se le despache un medicamento recetado que, por lo regular, la farmacia de la red cercana a usted no tiene disponible (incluyendo medicamentos de alto costo y medicamentos únicos).
- Si le van a administrar una vacuna médicamente necesaria, pero que no está cubierta por la Parte B de Medicare o algunos medicamentos cubiertos que se administran en el consultorio de su médico.

¿Cómo le solicita un reembolso al plan?

Si se ve obligado a utilizar una farmacia fuera de la red, generalmente, tendrá que pagar el costo completo (en lugar de su costo compartido normal del costo) al momento de despachársele su receta. Puede solicitarnos un reembolso por nuestra parte del costo. (El Capítulo 7, Sección 2 explica cómo solicitarle un reembolso al plan).

SECCIÓN 3 Sus medicamentos tienen que estar en la Lista de Medicamentos

| | |
|--------------------|---|
| Sección 3.1 | La Lista de Medicamentos le indica cuáles medicamentos de la Parte D están cubiertos |
|--------------------|---|

El plan tiene una *Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario)*. **Para abreviar**, en esta *Evidencia de Cubierta* le llamaremos **Lista de Medicamentos**.

Los medicamentos en esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista cumple con los requisitos de Medicare y ha sido aprobada por Medicare.

La Lista de Medicamentos incluye los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare.

Por lo general, cubriremos un medicamento en la Lista de Medicamentos siempre y cuando siga las otras reglas de cubierta explicadas en este capítulo y que el medicamento sea utilizado como una “indicación médicamente aceptada”. Una “indicación médicamente aceptada” es el uso de un medicamento que está:

- Aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés), para el diagnóstico o condición para el cual está siendo recetado, o
- Respaldado por algunas referencias, como el compendio *American Hospital Formulary Service Drug Information* y el Sistema de Información *Micromedex DRUGDEX*.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

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

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende bajo una marca comercial propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son 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 recetado que contiene los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas que se denominan biosimilares. Por lo general, los medicamentos genéricos y biosimilares funcionan tan bien como el de marca o productos biológicos originales y normalmente cuestan menos. Hay medicamentos genéricos disponibles que reemplazan a muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos originales. Algunos biosimilares son biosimilares intercambiables y, según la ley estatal, pueden sustituirse por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituirse por medicamentos de marca.

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

¿Qué no se encuentra en la Lista de Medicamentos?

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley estipula que ningún plan Medicare puede cubrir algunos tipos de medicamentos. (Para más información sobre esto, vea la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido 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 | Hay 7 niveles de costo compartido para los medicamentos en la Lista de Medicamentos |
|--------------------|--|

Cada medicamento en la Lista de Medicamentos del plan está en uno de los 7 niveles de costo compartido. Por lo general, mientras más alto el nivel del costo compartido, más alto será su costo para el medicamento:

- **Nivel I de Costo Compartido - Medicamentos Genéricos Preferidos (nivel genérico más bajo):** Medicamentos Genéricos que están disponibles al costo compartido más bajo para este plan.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- **Nivel 2 de Costo Compartido - Medicamentos Genéricos:** Medicamentos Genéricos que MMM le ofrece a un costo más alto que el Nivel 1.
- **Nivel 3 de Costo Compartido - Medicamentos de Marca Preferida:** Medicamentos de Marca que MMM le ofrece a un costo más bajo que el Nivel 4.
- **Nivel 4 de Costo Compartido - Medicamentos de Marca No Preferida:** Medicamentos de Marca que MMM le ofrece a un costo más alto que el Nivel 3.
- **Nivel 5 de Costo Compartido - Medicamentos Especializados Preferidos (nivel de especialidad más bajo):** Algunos inyectables y otros medicamentos de alto costo. Los costos para insulinas serán \$35.
- **Nivel 6 de Costo Compartido - Medicamentos Especializados (nivel más alto):** Algunos inyectables y otros medicamentos de alto costo.
- **Nivel 7 de Costo Compartido - Medicamentos de Cuidado Selecto (nivel de marca más bajo):** Incluye algunas insulinas y jeringuillas que MMM ofrece a un costo más bajo que el Nivel 4 y Nivel 5.

Para saber en cuál nivel de costo compartido está su medicamento, búsquelo en la Lista de Medicamentos del plan.

La cantidad que paga por medicamentos en cada nivel de costo compartido aparece en el Capítulo 6 (*Lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D*).

| | |
|--------------------|--|
| Sección 3.3 | ¿Cómo saber si un medicamento en específico está en la Lista de Medicamentos? |
|--------------------|--|

Hay 4 formas de saberlo:

1. Verifique la Lista de Medicamentos más reciente que le proveemos de manera electrónica.
2. Visite la página de Internet del plan en (www.mmmpr.com). La Lista de Medicamentos que se encuentra en nuestra página de Internet siempre es la más actualizada.
3. Llame a Servicios al Afiliado para saber si un medicamento en particular se encuentra en la Lista de Medicamentos del plan o para solicitar una copia de la lista.
4. Use la "Herramienta de beneficios en tiempo real" del plan (www.afiliadommm.com o llame a Servicios al Afiliado). Con esta herramienta puede buscar medicamentos en la Lista de Medicamentos para ver un estimado de lo que pagará y si hay alternativas de medicamentos en la Lista de Medicamentos que podrían tratar la misma condición.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 4 Hay restricciones en la cubierta para algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para algunos medicamentos recetados, hay reglas especiales que restringen cómo y cuándo el plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas reglas para recomendarle a usted y a su proveedor utilizar los medicamentos de la manera más efectiva. Para verificar si alguna de estas restricciones se aplica a un medicamento que toma o desea tomar, verifique la Lista de Medicamentos.

Si un medicamento seguro y de menor costo funciona tan bien como un medicamento de mayor costo desde el punto de vista médico, las reglas del plan están diseñadas para recomendarle a usted y a su proveedor utilizar esa opción de menor costo.

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 ser diferente según la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de cuidado médico, y pueden aplicarse diferentes restricciones o costos compartidos a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg versus 100 mg; uno por día versus dos por día; tableta versus líquido).

Sección 4.2 ¿Qué clase de restricciones?

Las secciones a continuación le brindan más información sobre los tipos de restricciones que usamos para ciertos medicamentos.

Si hay una restricción para su medicamento, por lo regular significa que usted o su proveedor deberán tomar pasos adicionales para que cubramos su medicamento. Comuníquese con Servicios al Afiliado para saber qué deben hacer usted o su proveedor para obtener cubierta para el medicamento. **Si desea que se elimine la restricción por usted, deberá usar el proceso de decisión de cubierta y solicitarnos que hagamos una excepción.** Podemos estar o no de acuerdo en no aplicar la restricción en su caso. (Vea el Capítulo 9).

Obtener aprobación del plan por adelantado

Para algunos medicamentos, usted o su médico necesitará obtener aprobación del plan antes de que accedamos a cubrirlos. A esto se le llama **preautorización**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso apropiado de algunos

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, su medicamento podría no ser cubierto por el plan.

Probar un medicamento diferente primero

Este requisito promueve el que usted pruebe medicamentos menos costosos, pero usualmente igual de efectivos, antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B tratan la misma condición médica y el medicamento A es menos costoso, el plan puede requerirle que pruebe el Medicamento A primero. Si el Medicamento A resulta no ser efectivo para usted, entonces el plan cubrirá el Medicamento B. A este requisito de probar un medicamento diferente primero se le conoce como **Terapia Escalonada**.

Límites en las cantidades

En el caso de algunos medicamentos, limitamos cuánto de un medicamento recibirá cada vez que se le despache una receta. Es decir, si normalmente se considera seguro tomar una pastilla al día de un medicamento en particular, podríamos limitar la cubierta de su receta a no más de una pastilla al día.

SECCIÓN 5 ¿Qué pasa si uno de sus medicamentos no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera?

| |
|---|
| Sección 5.1 Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera |
|---|

Hay situaciones en las que está tomando un medicamento recetado, o uno que usted y su proveedor piensan que debería estar tomando, que no está en nuestro formulario o que está en nuestro formulario con restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento podría no estar cubierto de forma alguna. O, quizás la versión genérica de un medicamento está cubierta, pero la versión de marca que quiere tomar no lo está.
- El medicamento está cubierto, pero dicha cubierta conlleva reglas adicionales o restricciones, como se explica en la Sección 4.
- El medicamento está cubierto, pero está en un nivel de costo compartido que hace que su costo compartido sea mayor de lo que usted considera debe ser.
- Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera. **Si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si está restringido, vaya a la Sección 5.2 para saber qué puede hacer.**

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- **Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que hace que sus costos sean mayor de lo que usted considera debe ser, vaya a la Sección 5.3 para saber lo que puede hacer.**

| | |
|--------------------|--|
| Sección 5.2 | ¿Qué puede hacer si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si el medicamento tiene algún tipo de restricción? |
|--------------------|--|

Si su medicamento no está en la Lista de Medicamentos o si está restringido, vea a continuación las opciones:

- Podría obtener un suplido temporero del medicamento.
- Puede cambiar de medicamento.
- Puede solicitar una **excepción** y pedirle al plan que cubra el medicamento o que quite las restricciones de este.

Podría obtener un suplido temporero

En circunstancias específicas, el plan debe proporcionar un suplido temporero de un medicamento que ya esté tomando. Este suplido temporero le da tiempo para hablar con su proveedor sobre el cambio.

Para ser elegible para un suplido temporero, el medicamento que ha estado tomando **ya no debe estar en la Lista de Medicamentos del plan O ahora debe estar restringido de alguna manera.**

- **Si es un afiliado nuevo**, cubriremos un suplido temporero de su medicamento durante los primeros 90 días de su afiliación en el plan.
- **Si estuvo en el plan el año pasado**, cubriremos un suplido temporero de su medicamento durante los primeros 90 días del año natural.
- Este suplido temporero será por un máximo de 30 días. Si su receta está hecha para menos días, permitiremos múltiples despachos hasta alcanzar un máximo de 30 días de medicamento. El medicamento tiene que obtenerse en una farmacia de la red. (Note que la farmacia de cuidado prolongado puede proveerle los medicamentos en menores cantidades para prevenir pérdidas).
- **Para quienes han estado afiliados al plan por más de 90 días y residen en una institución de cuidado prolongado y necesitan un suplido de inmediato:**

Cubriremos un suplido de emergencia de 31 días de un medicamento en particular, o menos si su receta está hecha para menos días. Esto es adicional al suplido temporero que se menciona en la situación anterior.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- **Para los afiliados que han sido dados de alta de un hospital, hospital psiquiátrico o de otra institución de cuidado a su hogar, o si tiene limitaciones para obtener sus medicamentos:**

Cubriremos un suplido de 30 días de medicamentos que no estén en la Lista de Medicamentos o si tiene alguna restricción en la Lista de Medicamentos (preautorización, terapia escalonada, límites en las cantidades).

Para preguntas sobre suplido temporero, llame a Servicios al Afiliado.

Durante el tiempo que esté utilizando un suplido temporero de un medicamento, debe hablar con su proveedor para decidir qué hacer cuando su suplido temporero se agote. Tiene dos opciones:

1) Puede cambiar a otro medicamento

Hable con su proveedor sobre si hay otro medicamento cubierto por el plan que le podría funcionar igual de bien. Puede llamar a Servicios al Afiliado para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor identifique un medicamento cubierto que podría ser efectivo para usted.

2) Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden pedirle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento del modo en que a usted le gustaría que se cubra. Si su proveedor indica que hay razones médicas para justificar el solicitarnos una excepción, él o ella podría ayudarle a solicitar una excepción. Por ejemplo, puede pedirle al plan que cubra el medicamento aun cuando no esté en la Lista de Medicamentos. O, puede pedirle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.3 | ¿Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera es demasiado alto? |
|--------------------|---|

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera es muy alto, he aquí lo que puede hacer:

Puede cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que usted considera muy alto, hable con su proveedor. Quizás haya un medicamento diferente en un nivel más bajo de costo compartido que le funcione igual de bien. Llame a Servicios al Afiliado y solicite una lista de los medicamentos cubiertos que traten la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que funcione igual de bien para usted.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden pedirle al plan que haga una excepción en el nivel de costo compartido del medicamento para que usted pueda pagar menos por el mismo. Si su proveedor indica que usted tiene razones médicas que justifican solicitarnos una excepción, él o ella puede ayudarle a solicitar una excepción a la regla.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, el Capítulo 9, Sección 6.4 le indica lo que tiene que hacer. Le explica los procedimientos y las fechas límites establecidas por Medicare para asegurar que su solicitud se maneje con rapidez e imparcialidad.

Los medicamentos en nuestro Nivel Especializado (Nivel 6) son elegibles para este tipo de excepción a nuestro Nivel Especializado Preferido (Nivel 5). Sin embargo, los medicamentos en nuestro Nivel Especializado Preferido (Nivel 5) y Nivel Especializado (Nivel 6) no son elegibles para este tipo de excepción a Nivel Genérico Preferido (Nivel 1), Nivel Genérico (Nivel 2), Nivel de Marca Preferido (Nivel 3), Nivel de Marca No Preferido (Nivel 4) y Nivel de Cuidado Selecto (Nivel 7).

SECCIÓN 6 ¿Qué pasa si la cubierta para uno de sus medicamentos cambia?

| | |
|--------------------|--|
| Sección 6.1 | La Lista de Medicamentos puede cambiar durante el año |
|--------------------|--|

La mayoría de los cambios en la cubierta de medicamentos ocurren al principio de cada año (1 de enero). Sin embargo, el plan podría hacer algunos cambios a la Lista de Medicamentos durante el año. Por ejemplo, el plan podría:

- **Añadir o quitar medicamentos de la Lista de Medicamentos.**
- **Mover un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo.**
- **Añadir o quitar una restricción en la cubierta para un medicamento.**
- **Reemplazar un medicamento de marca por una versión genérica del medicamento.**
- **Reemplazar un producto biológico original con una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.**

Tenemos que seguir los requisitos de Medicare antes de cambiar la Lista de Medicamentos del plan.

Vea el Capítulo 12 para conocer las definiciones de los tipos de medicamentos que se analizan en este capítulo.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D**Sección 6.2 ¿Qué pasa si cambia la cubierta para un medicamento que está tomando?****Información de cambios a la cubierta de medicamentos**

Cuando ocurren cambios en la Lista de Medicamentos, nosotros incluimos información sobre estos cambios en nuestra página de Internet. También actualizamos regularmente nuestra Lista de Medicamentos en línea. Esta sección describe los cambios que hacemos a la Lista de medicamentos y cuándo recibirá notificación directa sobre los cambios hechos a un medicamento que esté tomando.

Cambios en su cubierta de medicamentos que le afectan durante este año:

- **Añadir nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios inmediatamente a un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
 - Al añadir 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, incluir nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno inferior y con las mismas o menos restricciones.
 - Realizaremos estos cambios inmediatos solo si añadimos una nueva versión genérica de una marca o incluimos 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 está tomando el medicamento que estamos eliminando o al que le estamos realizando cambios. Si está tomando un medicamento similar en el momento en que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **Añadir medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios a un medicamento similar en la Lista de medicamentos con aviso previo.**
 - Al añadir otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de medicamentos, moverlo a un nivel de costo compartido diferente, incluir nuevas restricciones o ambas cosas. La versión del medicamento que añadiremos estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno inferior y con las mismas o menos restricciones.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- Realizaremos estos cambios solo si añadimos 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.
- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro de 30 días de la versión del medicamento que está tomando.
- **Eliminar los medicamentos inseguros y otros medicamentos de la Lista de Medicamentos que sean retirados del mercado.**
 - A veces un medicamento puede considerarse inseguro o retirado del mercado por otro motivo. Si esto sucede, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de medicamentos. Si está tomando ese medicamento, se lo informaremos después de realizar el cambio.
- **Realizar otros cambios en los medicamentos de la Lista de medicamentos.**
 - Es posible que realicemos otros cambios una vez que haya comenzado el año que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, nos basamos en advertencias resaltadas en las etiquetas de la FDA o en nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
 - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro de 30 días adicional del medicamento que está tomando.

Si realizamos cualquiera de estos cambios en cualquiera de los medicamentos que está tomando, hable con su médico sobre las opciones que funcionarían mejor para usted, incluido cambiar a un medicamento diferente para tratar su condición o solicitar una decisión de cubierta para satisfacer cualquier nueva restricción sobre el medicamento que está tomando. Usted o su médico pueden solicitarnos una excepción para continuar cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que ha estado tomando. Para obtener más información sobre cómo solicitar una decisión de cubierta, incluida una excepción, vea el Capítulo 9.

Cambios en la Lista de Medicamentos que no le afectan durante el año corriente del plan

Podemos realizar ciertos cambios en la Lista de Medicamentos que no están descritos arriba. En estos casos, el cambio no se aplicará a usted si está tomando el medicamento, cuando se realice 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:

- Si movemos su medicamento a un nivel de costo compartido más alto

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- Si le aplicamos una nueva restricción al uso de su medicamento
- Si removemos su medicamento de la Lista de Medicamentos

Si alguno de estos cambios sucede para un medicamento que está tomando (excepto que se haya retirado del mercado, o porque un medicamento genérico haya reemplazado al medicamento de marca o cualquier otro cambio mencionado en las secciones anteriores), entonces el cambio no afectará su uso de este o lo que paga como su parte del costo hasta el 1 de enero del próximo año.

No le informaremos sobre este tipo de cambios directamente durante el año corriente del plan. Deberá ver la Lista de Medicamentos para el próximo año del plan (cuando la lista esté disponible durante el Período de Afiliación Abierta) para ver si hay algún cambio en los medicamentos que está tomando que lo afectará durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 ¿Qué tipos de medicamentos no están cubiertos por el plan?

| | |
|--------------------|--|
| Sección 7.1 | Tipos de medicamentos que no cubrimos |
|--------------------|--|

Esta sección le dice qué tipos de medicamentos recetados están excluidos. Esto quiere decir que ni Medicare ni Medicaid pagan por ellos.

Si adquiere medicamentos que están excluidos, usted tendrá que pagar por ellos. Si usted apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido por la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para información sobre cómo apelar nuestra decisión, vaya al Capítulo 9).

A continuación, las tres reglas generales sobre medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubren bajo la Parte D:

- La cubierta de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto bajo 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 cubre usos para una indicación no autorizada de un medicamento cuando su uso no está apoyado por ciertas 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 de un medicamento fuera de los indicados en la etiqueta según fueron aprobados por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés).

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

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

- Medicamentos sin receta (también conocidos como medicamentos fuera del recetario)
- Medicamentos usados para estimular la fertilidad
- Medicamentos usados para el alivio de la tos o síntomas de catarro
- Medicamentos usados para propósitos cosméticos o para promover el crecimiento del cabello
- Vitaminas recetadas y productos minerales, excepto vitaminas prenatales y preparados de fluoruro
- Medicamentos usados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos usados para el tratamiento de anorexia, reducción de peso, o aumento de peso
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante requiere la compra de pruebas relacionadas o servicios de monitoreo exclusivamente al fabricante como condición de la venta

Si está recibiendo **“Ayuda Adicional”** para pagar sus recetas, el programa de “Ayuda Adicional” no pagará los medicamentos que normalmente no están cubiertos. Sin embargo, si tiene cubierta de medicamentos a través de Medicaid, su programa estatal de Medicaid puede cubrir algunos medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con el programa de Medicaid de su estado para determinar qué cubierta de medicamentos puede estar disponible para usted. (Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de Medicaid en el Capítulo 2, Sección 6).

SECCIÓN 8 Despachando una receta

| |
|---|
| Sección 8.1 Presente su información de afiliado |
|---|

Para que le despachen su receta, presente su información de afiliado del plan, la cual se encuentra en su tarjeta de afiliado del plan, en la farmacia de su preferencia dentro de la red. La farmacia de la red automáticamente le facturará al plan por nuestra parte del costo de su medicamento. Usted tendrá que pagarle a la farmacia su parte del costo cuando recoja su receta.

| |
|---|
| Sección 8.2 ¿Qué pasa si no tiene su información de afiliado a la mano? |
|---|

Si no tiene su información de afiliado a la mano cuando vaya a ordenar su receta, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque la información de afiliación de su plan.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

Si la farmacia no puede conseguir la información necesaria, **usted podría tener que pagar el costo completo de la receta al recogerla.** (Luego, puede pedirnos un reembolso por nuestra parte del costo. Vea el Capítulo 7, Sección 2 para información sobre cómo solicitarle un reembolso al plan).

SECCIÓN 9 Cubierta de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales

Sección 9.1 ¿Qué pasa si está en un hospital o centro de enfermería especializada para una estadía cubierta por el plan?

Si es admitido a un hospital o a un centro de enfermería especializada para una estadía cubierta por el plan, nosotros por lo general cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante su estadía. Cuando salga del hospital o centro de enfermería especializada, el plan seguirá cubriendo sus medicamentos recetados siempre y cuando los mismos cumplan con todas las reglas de cubierta descritas en este Capítulo.

Sección 9.2 ¿Qué pasa si es residente de una institución de cuidado prolongado (LTC, por sus siglas en inglés)?

Normalmente, una institución de cuidado prolongado (LTC) (como un hogar para ancianos) tiene su propia farmacia o una farmacia que suple los medicamentos de los residentes. Si usted es residente de una institución de LTC, puede obtener sus medicamentos recetados a través de la farmacia de la institución o la que utilice, siempre que esta sea parte de nuestra red de farmacias.

Verifique en su *Directorio de Proveedores y Farmacias* en www.mmmpr.com si la farmacia de su institución de LTC o la que utilice, es parte de nuestra red. Si no lo es, o si usted necesita más información o asistencia, por favor comuníquese con Servicios al Afiliado. Si se encuentra en una institución de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir sus beneficios de la Parte D de manera rutinaria a través de nuestra red de farmacias de LTC.

¿Qué pasa si es residente de una institución de cuidado prolongado (LTC) y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de Medicamentos o está restringido de alguna manera?

Vea la Sección 5.2 sobre un suplido temporero o de emergencia.

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D**Sección 9.3 ¿Qué pasa si está recibiendo cubierta adicional para medicamentos a través de su patrono o plan grupal de jubilados?**

Si actualmente cuenta con otra cubierta para medicamentos recetados a través de su patrono o de un plan grupal de jubilados (o de su cónyuge o persona con quien convive), por favor, **comuníquese con el/la administrador(a) de beneficios de ese grupo**. Ellos le pueden ayudar a determinar cómo su actual cubierta para medicamentos recetados funcionará junto con nuestro plan.

Por lo general, si usted tiene cubierta para patronal o grupal de jubilados, la cubierta para medicamentos que recibirá de nosotros será secundaria a su cubierta grupal. Esto significa que su cubierta grupal pagará primero.

Una nota importante sobre cubierta acreditable:

Cada año, su patrono o plan grupal de jubilados debe enviarle un aviso para comunicarle si su cubierta de medicamentos recetados para el próximo año natural es acreditable.

Si la cubierta de su plan grupal es acreditable, significa que tiene una cubierta de medicamentos que se supone pague, en promedio, al menos lo mismo que paga la cubierta estándar de medicamentos de Medicare.

Guarde este aviso sobre cubierta acreditable, porque podría necesitarlo después. Si usted se afilia a un plan Medicare que incluye cubierta para medicamentos de la Parte D, podría necesitar estos avisos para demostrar que ha mantenido una cubierta acreditable. Si no recibió el aviso sobre cubierta acreditable, solicite una copia de parte del administrador de beneficios de su plan patronal o de jubilados, de su patrono, o de su unión.

Sección 9.4 ¿Qué pasa si está 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, un medicamento anti-náuseas, laxantes, un medicamento para el dolor o un medicamento contra la ansiedad) que no están cubiertos por su hospicio ya que no está relacionado con su enfermedad terminal y condiciones relacionadas, nuestro plan tiene que recibir notificación, ya sea del médico que receta o de su proveedor de hospicio, que el medicamento no está relacionado antes de que nuestro plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en recibir estos medicamentos que deben ser cubiertos por nuestro plan, solicite a su proveedor de hospicio o a su médico que notifique antes de que la farmacia despache su receta.

En el caso de que usted revoque su elección de hospicio o que sea dado de alta del hospicio, nuestro plan debe cubrir sus medicamentos, según explica este documento. Para evitar

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

cualquier demora en la farmacia cuando finaliza su beneficio de hospicio de Medicare, lleve la documentación a la farmacia para verificar su revocación o alta.

SECCIÓN 10 Programas para la administración y uso seguro de medicamentos

| | |
|---------------------|--|
| Sección 10.1 | Programas que ayudan a los afiliados a utilizar sus medicamentos de manera segura |
|---------------------|--|

Revisamos el uso que nuestros afiliados les dan a sus medicamentos para asegurarnos de que estén obteniendo un cuidado apropiado y seguro.

Hacemos una revisión cada vez que usted entrega una receta. También revisamos nuestros archivos con regularidad. Durante estas revisiones, buscamos posibles problemas como:

- Posibles errores de medicación.
- Medicamentos que podrían ser innecesarios porque ya está tomando otro medicamento similar para tratar la misma condición.
- Medicamentos que resultarían poco seguros o apropiados para su edad o género.
- Algunas combinaciones de medicamentos que podrían perjudicarle si los toma a la misma vez.
- Recetas de medicamentos con ingredientes a los que usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que esté tomando.
- Cantidades peligrosas de medicamentos opioides para el dolor

Si vemos un problema potencial en su uso de medicamentos, nos comunicaremos con su proveedor para corregir el problema.

| | |
|---------------------|--|
| Sección 10.2 | Programa de Manejo de Medicamentos para ayudar a los afiliados a utilizar sus medicamentos opioides de forma segura |
|---------------------|--|

Tenemos un programa que ayuda a asegurarnos que nuestros afiliados utilicen de forma segura sus medicamentos recetados, opioides y otros medicamentos que son abusados con frecuencia. Este programa se llama Programa para el Manejo de Medicamentos (DMP, por sus siglas en inglés). Si usted utiliza medicamentos opioides que recibe de varias personas que le recetan o farmacias, o si ha tenido una sobredosis reciente de opioides, podemos hablar con las personas que le recetan para asegurarnos de que su uso de medicamentos opioides es apropiado y médicamente necesario. Si decidimos, junto con las personas que le recetan, que su uso de medicamentos opioides recetados o benzodiacepinas puede que no sea seguro, podremos

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

limitar la forma en que puede recibir esos medicamentos. Si le ubicamos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser:

- Requerir que obtenga todos los despachos de medicamentos opioides o benzodiazepinas de alguna(s) farmacia(s)
- Requerir que obtenga todas las recetas para medicamentos opioides o benzodiazepinas de alguna(s) persona(s) que le receta
- Limitar la cantidad que le cubriremos de medicamentos opioides o benzodiazepinas

Si limitamos cómo puede obtener estos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta por adelantado. La carta le informará si limitaremos la cubierta de estos medicamentos para usted o si deberá obtener las recetas para estos medicamentos solo de una persona que le recete o farmacia en específico. Usted también tendrá la oportunidad de decidir cuáles personas que le recetan o farmacias prefiere utilizar, y sobre cualquier otra información que entienda es importante que nosotros sepamos. Luego de que haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cubierta para estos medicamentos, le enviaremos otra carta confirmando la limitación. Si piensa que hemos cometido un error o está en desacuerdo con nuestra o está en desacuerdo con la limitación, usted y quien le recete tienen el derecho de apelar. Si apela, revisaremos su caso y le brindaremos una nueva decisión. Si alguna parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que aplican a su acceso a medicamentos continúa denegada, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Vea el Capítulo 9 para información sobre cómo solicitar una apelación.

Usted no será ubicado en nuestro DMP si tiene condiciones particulares, como dolor vrelacionado a cáncer, o anemia de células falciformes, o si está recibiendo cuidado de hospicio, cuidado paliativo o de fin de vida, o si reside en una institución de cuidado prolongado, puede ser que el programa DMP no le aplique.

| | |
|---------------------|--|
| Sección 10.3 | Programa de Manejo de Terapia de Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés) para ayudar a los afiliados a usar sus medicamentos |
|---------------------|--|

Tenemos un programa que puede ayudar a nuestros afiliados con necesidades de salud complejas. Nuestro programa es conocido como Programa de Manejo de Terapia de Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés). Este programa es voluntario y gratis. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para ayudarnos a garantizar que nuestros afiliados obtengan el máximo beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos afiliados que tienen ciertas condiciones crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de los costos de medicamentos o están en un DMP para ayudar a los afiliados a usar sus opioides de manera segura, podrían obtener servicios a través de un programa MTM. Un farmacéutico u otro profesional de la salud le hará una evaluación completa de todos sus medicamentos. Durante la evaluación, puede dialogar sobre sus medicamentos, sus costos o cualquier otro problema que esté confrontando o preguntas que pueda tener

CAPÍTULO 5: Utilizando la cubierta del plan para sus medicamentos recetados de la Parte D

sobre sus medicamentos recetados y medicamentos fuera del recetario. Obtendrá un resumen escrito el cual contiene un plan de acción de medicamentos que recomienda, que incluye los pasos a seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma y por qué los toma. Además, los afiliados del programa MTM recibirán información sobre cómo descartar de forma segura medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Es una buena idea hablar con su médico sobre su plan de acción y lista de medicamentos. Traiga su plan de acción y lista de medicamentos con usted a su visita o en cualquier momento en que vaya a hablar con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Además, mantenga su lista de medicamentos al día y con usted (por ejemplo, con su identificación) por si va al hospital o sala de emergencias.

Si tenemos un programa que le convenga, le inscribiremos automáticamente y le enviaremos información. Si decide no participar en el programa, por favor, infórmenos y cancelaremos su participación. Si tiene preguntas sobre este programa, por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado.

CAPÍTULO 6:

*Lo que paga por sus medicamentos
recetados de la Parte D*

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

¿Recibe actualmente ayuda para pagar sus medicamentos?

Si participa en un programa que lo ayuda a pagar sus medicamentos, **parte de la información de esta Evidencia de Cubierta sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D no le aplique.**

SECCIÓN I Introducción

| | |
|--------------------|--|
| Sección I.1 | Utilice este capítulo junto con otros materiales que explican su cubierta de medicamentos |
|--------------------|--|

Este capítulo hace énfasis en lo que paga por los medicamentos recetados de la Parte D. Para simplificar, utilizamos la palabra “medicamento” en este capítulo para referirnos a un medicamento recetado de la Parte D. Como explicamos en el Capítulo 5, no todos los medicamentos pertenecen a la Parte D — algunos medicamentos están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y otros medicamentos están excluidos de la cubierta de Medicare por ley.

Para entender la información de pago, necesita saber los medicamentos cubiertos, dónde obtener sus recetas y qué reglas debe seguir al obtener sus medicamentos cubiertos. En el Capítulo 5, Secciones 1 a la 4 explican estas reglas. Cuando utiliza la "Herramienta de beneficios en tiempo real" del plan para buscar la cubierta de medicamentos (consulte el Capítulo 5, Sección 3.3), el costo que se muestra se proporciona en "tiempo real", lo que significa que el costo que ve en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar 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 al Afiliado.

| | |
|--------------------|---|
| Sección I.2 | Tipos de costos que podría pagar de su bolsillo por medicamentos cubiertos |
|--------------------|---|

Existen diferentes tipos de costos que podría pagar fuera de su bolsillo por medicamentos de la Parte D. La cantidad que paga por un medicamento se llama **costo compartido** y se le podría pedir que pague de tres modos.

- Un **deducible** es el monto que paga por los medicamentos antes de que el plan comience a pagar la parte que le corresponde.
- Un **copago** es un monto fijo que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.
- Un **coaseguro** es un por ciento del costo total que paga cada vez que obtiene una receta.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

Sección 1.3 Cómo Medicare calcula sus costos de su bolsillo

Medicare tiene reglas sobre lo que cuenta y lo que *no* cuenta para los costos de su bolsillo. Estas son las reglas que debemos seguir para mantener la cuenta de sus gastos de bolsillo.

Estos pagos están incluidos en sus costos de bolsillo

Los costos que paga de su bolsillo incluyen los pagos enumerados a continuación (siempre y cuando sean para medicamentos cubiertos de la Parte D y usted siga las reglas para cubierta de medicamentos que se explicaron en el Capítulo 5):

- La cantidad que paga por los medicamentos cuando está en cualquiera de las siguientes etapas de pago de los medicamentos:
 - La Etapa de Cubierta Inicial.
- Cualquier pago que efectuó durante este año natural como afiliado de otro plan de medicamentos recetados de Medicare diferente antes de unirse al nuestro.

Es importante quién paga:

- Si usted hace estos pagos **por su cuenta**, se incluyen en sus costos de bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* en sus costos de su bolsillo si se hacen en su nombre por parte de **algunos otros individuos u organizaciones**. Esto incluye pagos por sus medicamentos hechos por amigos o parientes, la mayoría de las organizaciones benéficas, los programas de asistencia de medicamentos para pacientes de SIDA, plan de salud de una unión o patrono, TRICARE, o por el Servicio de Salud para Indígenas. Los pagos realizados por el programa de “Ayuda Adicional” de Medicare también están incluidos.

Pasando a la Etapa de Cubierta Catastrófica:

Cuando usted (o quienes paguen en su nombre) haya(n) pagado un total de \$2,000 en costos de su bolsillo dentro del año natural, pasará de la Etapa de Cubierta Inicial a la Etapa de Cubierta Catastrófica.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

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

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

- Medicamentos comprados fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no están cubiertos por el plan.
- Medicamentos comprados en farmacias fuera de la red del plan que no reúnan los requisitos del plan para ser cubiertos fuera de la red.
- Medicamentos que no son de la Parte D, incluyendo medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o por la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cubierta de Medicare.
- Pagos que usted realiza por medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos por sus medicamentos hechos por la Administración de Salud de los Veteranos (VA).
- Pagos por sus medicamentos hechos por un tercero con obligación legal de pagar por los costos de sus recetas (por ejemplo, el Fondo de Seguro del Estado).
- Pagos realizados por fabricantes de medicamentos bajo el Programa de Descuento de Fabricantes.

Recordatorio: si alguna otra organización como las que se mencionan arriba paga parcial o totalmente su costo de bolsillo por medicamentos, usted tiene que comunicárselo al plan, llamando a Servicios al Afiliado.

¿Cómo puede darle seguimiento al total de sus costos de bolsillo?

- **Nosotros le ayudaremos.** El resumen de *Explicación de Beneficios Parte D (EOB)* que le enviamos contiene la cantidad actualizada de sus costos de bolsillo. Cuando llegue a un total de \$2,000, este informe le indicará que ha salido de la Etapa de Cubierta Inicial y pasará a la Etapa de Cubierta Catastrófica.
- **Asegúrese de que tenemos la información que necesitamos.** La Sección 3.2 explica qué puede hacer para ayudar a que nuestros archivos sobre sus gastos estén completos y al día.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 2 Lo que paga por un medicamento depende de la etapa de pago de medicamentos en la que se encuentra cuando obtiene el medicamento

| |
|---|
| Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de los medicamentos para los afiliados de MMM Supremo? |
|---|

Hay tres **etapas de pago por medicamentos** para su cubierta de medicamentos recetados bajo MMM Supremo. Cuánto paga por un medicamento depende de la etapa en la que usted se encuentre al momento de encargar su receta o pedir una repetición. Los detalles de cada etapa se encuentran desde la Sección 4 hasta la 6 de este Capítulo. Las etapas son:

Etapas 1: Etapa de Deducible Anual

Etapas 2: Etapa de Cubierta Inicial

Etapas 3: Etapa de Cubierta Catastrófica

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 3 Le enviamos informes que explican los pagos por sus medicamentos y en cuál etapa se encuentra

| |
|--|
| Sección 3.1 Le enviamos un resumen mensual llamado Explicación de Beneficios Parte D (Part D EOB, por sus siglas en inglés) |
|--|

Nuestro plan les da seguimiento a los costos de sus medicamentos recetados y a los pagos que ha hecho al obtener sus recetas o repeticiones en la farmacia. De esta manera, le podemos avisar cuando ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la próxima. En particular, hay dos tipos de costos específicos que analizamos:

- Llevamos un registro de cuánto ha pagado. Esto se llama su **costo de bolsillo**. Esto incluye lo que 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 “Ayuda adicional” de Medicare, planes de salud de un patrono o unión, TRICARE, o por el Servicio de Salud para Indígenas, programas de asistencia para medicamentos contra el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAP).
- Llevamos un registro de los **costos totales por sus medicamentos**. Este es el total de todos los pagos realizados por sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Incluye lo que pagó el plan, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Si le despachan una o más recetas durante el mes anterior, nuestro plan preparará un resumen escrito llamado *EOB Parte D*. El *EOB Parte D* incluye:

- **Información para ese mes.** Este informe contiene los detalles de pagos por las recetas que se le hayan despachado durante el mes anterior. Muestra los costos totales por los medicamentos, lo que el plan pagó y lo que usted, y otros en su nombre, pagaron.
- **Los totales para el año desde el 1 de enero.** Esto se llama información del año hasta el presente. Muestra los costos totales de los medicamentos y los pagos totales por sus medicamentos desde el inicio del año.
- **Información del precio de medicamentos.** Esta información mostrará el precio total del medicamento e información sobre el aumento en precio desde el primer surtido para cada reclamo de receta de la misma cantidad.
- **Alternativas de medicamentos recetados con menor costo.** Se incluirá información sobre otros medicamentos disponibles con menor costo compartido para cada reclamación de medicamentos recetados, si se aplica.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 3.2 | Ayúdenos a mantener al día nuestra información sobre sus pagos de los medicamentos |
|--------------------|---|

Para darles seguimiento a los costos de sus medicamentos y a lo que paga por los mismos, utilizamos los datos que recibimos de las farmacias. Usted nos puede ayudar a mantener su información correcta y al día de la siguiente forma:

- **Muestre su tarjeta de afiliado cada vez que obtenga una receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que nos llegue información sobre las recetas que encargue y lo que pague.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Algunas veces, podría tener que pagar por el costo completo de un medicamento recetado. En estos casos, no recibimos automáticamente la información que necesitamos para llevar un registro de sus costos de bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de sus costos de bolsillo, provéanos copias de sus recibos. **A continuación, hay ejemplos en las que sería recomendable darnos copia de sus recibos de medicamentos:**
 - Cuando compre un medicamento cubierto en una farmacia de la red a precio especial o con una tarjeta de descuento que no forma parte de los beneficios del plan.
 - Cuando haga un copago por medicamentos que se proveen bajo un programa de asistencia al paciente auspiciado por un fabricante de medicamentos.
 - Cada vez que compre medicamento cubiertos en farmacias de la red o cuando, bajo circunstancias especiales, pague el precio completo por un medicamento cubierto.
 - Si le facturan un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que paguemos nuestra parte del costo. Para instrucciones sobre cómo hacer esto, vea el Capítulo 7, Sección 2.
- **Envíenos información sobre los pagos que otros han hecho por usted.** Los pagos hechos por ciertos individuos u organizaciones también se aplican a sus costos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos hechos por un programa de asistencia de medicamentos para pacientes con SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés), el Servicio de Salud para Indígenas y las organizaciones benéficas, se pueden aplicar a sus costos de bolsillo. Lleve un récord de estos pagos y envíelos a nuestras oficinas para estar al tanto de sus costos.
- **Verifique el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba la *EOB Parte D* revísela para asegurarse de que la información esté completa y correcta. Si piensa que falta algo o si tiene preguntas, por favor, llámenos a Servicios al Afiliado. Asegúrese de guardar estos informes.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 4 No hay deducible para MMM Supremo

No hay deducible para MMM Supremo. Usted comienza en la Etapa de Cubierta Inicial cuando le despachan su primer medicamento recetado del año. Vea la Sección 5 para información sobre su cubierta durante la Etapa de Cubierta Inicial.

SECCIÓN 5 Durante la Etapa de Cubierta Inicial, el plan paga la parte del costo de sus medicamentos que le corresponde y usted paga la suya

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.1 | Lo que paga por un medicamento dependerá del medicamento y en dónde le despachan su receta |
|--------------------|---|

Durante la Etapa de Cubierta Inicial, el plan paga su parte del costo de sus medicamentos recetados cubiertos y usted paga la parte que le corresponde (la cantidad de su copago o coaseguro). Su parte del costo va a variar dependiendo del medicamento y del lugar donde se despache la receta.

El plan tiene 7 niveles de costo compartido

Todos los medicamentos de la Lista de Medicamentos del plan se encuentran en uno de los 7 niveles de costo compartido. En general, mientras más alto sea el nivel de costo compartido, mayor será el costo del medicamento que le corresponderá pagar:

- **Nivel 1 de Costo Compartido - Medicamentos Genéricos Preferidos (nivel genérico más bajo):** Medicamentos Genéricos que están disponibles al costo compartido más bajo para este plan.
- **Nivel 2 de Costo Compartido - Medicamentos Genéricos:** Medicamentos Genéricos que MMM le ofrece a un costo más alto que el Nivel 1.
- **Nivel 3 de Costo Compartido - Medicamentos de Marca Preferida:** Medicamentos de Marca que MMM le ofrece a un costo más bajo que el Nivel 4.
- **Nivel 4 de Costo Compartido - Medicamentos de Marca No Preferida:** Medicamentos de Marca que MMM le ofrece a un costo más alto que el Nivel 3.
- **Nivel 5 de Costo Compartido - Medicamentos Especializados Preferidos (nivel de especialidad más bajo):** Algunos inyectables y otros medicamentos de alto costo. Los costos para insulinas serán \$35.
- **Nivel 6 de Costo Compartido – Medicamentos Especializados (nivel más alto):** Algunos inyectables y otros medicamentos de alto costo.
- **Nivel 7 de Costo Compartido - Medicamentos de Cuidado Selecto (nivel de marca más bajo):** Incluye algunas insulinas y jeringuillas que MMM ofrece a un costo más bajo que el Nivel 4 y Nivel 5.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

Para saber en qué nivel de costo compartido está su medicamento, consulte la Lista de Medicamentos del plan.

Sus opciones de farmacia

Cuanto pagará por un medicamento dependerá del lugar donde adquiera el medicamento:

- Una farmacia al detal dentro de la red.
- Una farmacia que no está en la red de nuestro plan. Cubrimos recetas despachadas en farmacias fuera de la red solo en situaciones limitadas. Vea el Capítulo 5, Sección 2.5 para saber cuándo cubriremos un medicamento con receta despachado en una farmacia fuera de la red.
- La farmacia de órdenes por correo de nuestro plan.

Para más información sobre estas opciones de farmacia y el despacho de sus recetas, vea el Capítulo 5 y el *Directorio de Proveedores y Farmacias* del plan en www.mmmpr.com.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 5.2 | Una tabla que muestra sus costos por un suministro para <i>un mes</i> de un medicamento |
|--------------------|--|

Durante la Etapa de Cubierta Inicial, su parte del costo de un medicamento cubierto puede ser un copago o un coaseguro.

Como se muestra en la tabla siguiente, la cantidad del copago o coaseguro depende del nivel de costo compartido.

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

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

Su parte del costo cuando recibe un suministro para *un mes* de un medicamento cubierto por la Parte D:

| Nivel de Medicamento | Costo compartido estándar al detal (en la red) (suministro por hasta 30 días) | Costo compartido para cuidado prolongado (LTC) (suministro por hasta 31 días) | Costo compartido fuera de la red (La cubierta está limitada a algunas situaciones; vea el Capítulo 5 para detalles). (suministro por hasta 30 días) |
|--|---|--|---|
| Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos Genéricos Preferidos) | \$0 de copago | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos Genéricos) | \$0 de copago | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de Marca Preferida) | \$0 de copago | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos de Marca No Preferida) | \$20 de copago \$10 de copago para insulina | \$20 de copago \$10 de copago para insulina | \$20 de copago \$10 de copago para insulina |
| Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos Especializados Preferidos) | 25% de coaseguro \$35 de copago para insulina | 25% de coaseguro \$35 de copago para insulina | 25% de coaseguro \$35 de copago para insulina |

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

| Nivel de Medicamento | Costo compartido estándar al detal (en la red) (suministro por hasta 30 días) | Costo compartido para cuidado prolongado (LTC) (suministro por hasta 31 días) | Costo compartido fuera de la red (La cubierta está limitada a algunas situaciones; vea el Capítulo 5 para detalles). (suministro por hasta 30 días) |
|---|---|--|---|
| Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos Especializados) | 33% de coaseguro | 33% de coaseguro | 33% de coaseguro |
| Nivel 7 de costo compartido (Medicamentos de Cuidado Selecto) | \$0 de copago | \$0 de copago | \$0 de copago |

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

Para más información sobre el costo compartido para las vacunas de la Parte D, consulte la Sección 8 de este capítulo.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 5.3 | Si su médico le receta una cantidad menor al suministro para un mes, podría no tener que pagar el costo completo del suministro para un mes |
|--------------------|--|

Por lo general, la cantidad que paga por un medicamento recetado cubre el suministro completo para un mes. Puede haber ocasiones en las que a usted o a su médico le gustaría tener un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando esté probando un medicamento por primera vez). También puede solicitarle a su médico que le recete, y a su farmacia que le despache, una cantidad menor al suministro completo para un mes, si esto le ayuda a planificar mejor las fechas reabastecimiento para diferentes recetas.

Si usted obtiene una cantidad menor al suministro para un mes no tendrá que pagar por el costo completo del suministro.

- Si es responsable del coaseguro, paga un por ciento del costo total del medicamento. Dado que el coaseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo será menor ya que el costo total del medicamento será menor.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

- Si es responsable de pagar un copago por el medicamento, solo pagará por el número de días del medicamento que reciba, en lugar de todo el mes. Calcularemos la cantidad que pagará por día por su medicamento (la tarifa de costo compartido diaria) y la multiplicaremos por el número de días del medicamento que reciba.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.4 | Una tabla que muestra sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 90 días) de un medicamento |
|--------------------|---|

Para algunos medicamentos, usted puede obtener un suministro a largo plazo (también conocido como suministro extendido). El suministro a largo plazo es hasta por 90 días.

La tabla continuación muestra lo que paga cuando obtiene un suministro a largo plazo de un medicamento.

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

Su parte del costo cuando obtiene un suministro a *largo plazo* de un medicamento recetado cubierto por la Parte D:

| Nivel de Medicamento | Costo compartido estándar al detal (en la red) (suministro para hasta 90 días) | Costo compartido en orden por correo (suministro para hasta 90 días) |
|--|---|---|
| Nivel 1 de costo compartido (Medicamentos Genéricos Preferidos) | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 2 de costo compartido (Medicamentos Genéricos) | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 3 de costo compartido (Medicamentos de Marca Preferida) | \$0 de copago | \$0 de copago |
| Nivel 4 de costo compartido (Medicamentos de Marca No Preferida) | \$40 de copago \$20 de copago para insulina | \$40 de copago \$20 de copago para insulina |

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

| Nivel de Medicamento | Costo compartido estándar al detal (en la red) (suministro para hasta 90 días) | Costo compartido en orden por correo (suministro para hasta 90 días) |
|--|--|--|
| Nivel 5 de costo compartido (Medicamentos Especializados Preferidos) | Un suplido a largo plazo no está disponible para medicamentos en el nivel 5. | Un suplido a largo plazo no está disponible para medicamentos en el nivel 5. |
| Nivel 6 de costo compartido (Medicamentos Especializados) | Un suplido a largo plazo no está disponible para medicamentos en el nivel 6. | Un suplido a largo plazo no está disponible para medicamentos en el nivel 6. |
| Nivel 7 de costo compartido (Medicamentos de Cuidado Selecto) | \$0 de copago | \$0 de copago |

No pagará más de **\$20** de copago por un suplido de hasta tres meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.5 | Usted permanece en la Etapa de Cubierta Inicial hasta que sus costos de bolsillo anuales lleguen a \$2,000 |
|--------------------|---|

Usted permanece en la Etapa de Cubierta Inicial hasta que sus costos totales de bolsillo alcancen \$2,000. Luego pasa a la Etapa de Cubierta Catastrófica.

La EOB Parte D que recibe le ayudará a llevar un récord de cuánto usted, el plan, y cualquier tercero, han pagado por sus medicamentos durante el año. Muchas personas no alcanzan el límite de \$2,000 en un año.

Le avisaremos si llega al límite. Si alcanza esta cantidad, saldrá de la Etapa de Cubierta Inicial y pasará a la Etapa de Cubierta Catastrófica. Vea la Sección 1.3 sobre cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

SECCIÓN 6 Durante la Etapa de Cubierta Catastrófica, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D

Usted cualifica para la Etapa de Cubierta Catastrófica cuando sus costos de bolsillo lleguen al límite de \$2,000 por el año natural. Una vez llegue a la Etapa de Cubierta Catastrófica, permanecerá en esta etapa de pago hasta que termine el año natural.

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

SECCIÓN 7 Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las recibe

Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas: Algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas bajo la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la Lista de Medicamentos del 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 su plan o comuníquese con Servicios al Afiliado para obtener detalles sobre la cubierta y los costos compartidos de vacunas específicas.

Nuestra cubierta de vacunación de Parte D tiene dos partes:

- La primera parte de la cubierta se relaciona con el costo de la **vacuna en sí**.
- La segunda parte de la cubierta es el costo de la **inyectarle la vacuna**. (Esto a veces se llama “administrar” la vacuna).

Tus costos por una vacuna de la Parte D dependen de tres elementos:

- 1. Si la vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor de Prácticas de Inmunización (ACIP, por sus siglas en inglés).**
 - La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos son recomendadas por ACIP y no tienen costo para usted.
- 2. Dónde se le administra la vacuna.**
 - La vacuna en sí puede ser despachada por una farmacia o provista en la oficina del médico.
- 3. Quién le administra la vacuna.**
 - Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. Además, un proveedor puede administrarla en la oficina del médico.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

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

- A veces, cuando le administren la vacuna tendrá que pagar el costo completo tanto por la vacuna como por el proveedor que le administra esta. Puede pedirle a nuestro plan que le reembolsemos nuestra parte del costo. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo total que pagó.
- Otras veces, cuando reciba la vacuna solo pagará su parte del costo bajo su beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada.

A continuación, hay tres situaciones en las que se le podría administrar una vacuna de la Parte D.

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

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

Situación 2: Usted obtiene la vacuna de la Parte D en la oficina de su médico.

- Cuando reciba la vacuna, podría tener que pagar por el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor que la administra.
- Usted, entonces, puede pedirnos que le reembolsemos su parte del costo utilizando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que pagó menos cualquier copago por la administración de la vacuna y cualquier diferencia entre la cantidad que cobra el médico y lo que pagamos normalmente. (Si recibe “Ayuda adicional”, le reembolsaremos esta diferencia).

Situación 3: Usted compra la vacuna en sí de la Parte D en la farmacia de la red y la lleva a la oficina de su médico en donde se le administrarán.

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, le pagará a la farmacia su copago por la vacuna misma.

CAPÍTULO 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D

- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo completo por este servicio.
- Entonces, puede pedirnos que le reembolsemos por su parte del costo utilizando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que pagó menos cualquier coaseguro por la administración de la vacuna.

CAPÍTULO 7:

Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

SECCIÓN I Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios o medicamentos cubiertos

A veces, cuando recibe cuidado médico o compra un medicamento recetado, podría tener que pagar el costo completo. En otras ocasiones, podría haber pagado más de lo que esperaba bajo las reglas de cubierta del plan o pudiera recibir una factura de un proveedor. En cualquier caso, puede pedirle a nuestro plan que le pague de vuelta (a esto se le llama un reembolso). Usted tiene derecho a recibir un reembolso cuando haya pagado más de la parte que le corresponde por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Puede haber fechas límites que tenga que cumplir para que le devuelvan el dinero. Por favor, vea la Sección 2 de este capítulo.

También habrá ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo completo de los servicios médicos que haya obtenido o posiblemente por más de su costo compartido como se explica en este documento. Primero intente resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, debe enviarnos la factura en lugar de pagarla. Analizaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarlo, le notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más de los costos compartidos permitidos por el plan. Si se contrata a este proveedor, todavía tiene derecho al tratamiento.

Estos son ejemplos de situaciones en las que puede tener que solicitarle al plan que le haga un reembolso o que pague una factura que ha recibido:

I. Cuando ha recibido atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenece a la red de nuestro plan

Fuera del área de servicio, usted puede recibir servicios de emergencia o urgentemente necesarios de cualquier proveedor, pertenezca o no a nuestra red. En estas situaciones,

- Solo es responsable de pagar su parte del costo de los servicios de emergencia o de urgencia. Los proveedores de emergencia están legalmente obligados a brindar cuidado de emergencia. Si paga el monto total en el momento en que recibe el cuidado, debe pedirnos que le reembolsemos el monto del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Podría recibir una factura de un proveedor solicitando un pago que usted entiende no le corresponde pagar. Envíenos la factura, junto con la evidencia de cualquier pago que haya hecho.
 - Si al proveedor se le debe algo, nosotros le pagaremos directamente al proveedor.

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

- Si ya ha pagado más de la parte que le corresponde por el costo del servicio, nosotros determinaremos cuánto era lo que debía y le reembolsaremos nuestra parte del costo.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturarle al plan directamente y cobrarle a usted solo su parte del costo. Pero, a veces, ellos cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo tiene que pagar su parte del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores añadan cargos adicionales, llamados facturación de saldos. Esta protección (el que usted nunca paga más de su cantidad del costo compartido) aplica aun si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por el servicio e inclusive cuando hay una disputa y nosotros no pagamos algunos cargos del proveedor.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuya cantidad entiende que sobrepasa lo que le corresponde pagar, envíenos la misma. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le pagó una factura a un proveedor de la red, pero piensa que pagó demasiado, envíenos la factura junto con la evidencia de cualquier pago que haya hecho y pídanos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que usted pagó y la que debía bajo el plan.

3. Si se afilió a nuestro plan de manera retroactiva

A veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Esto quiere decir que el primer día de su afiliación ya pasó. La fecha de afiliación pudo haber ocurrido incluso el año anterior).

Si se afilió a nuestro plan de manera retroactiva y pagó de su bolsillo por cualquier servicio o medicamento cubierto después de su fecha de afiliación, puede pedirnos que le reembolsemos nuestra parte del costo. Tendrá que presentar evidencia, como recibos y facturas, para que procesemos el reembolso.

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

Si va a una farmacia fuera de la red, es posible que la farmacia no pueda enviarnos la reclamación directamente. Cuando esto suceda, tendrá que pagar el costo completo de su receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida un reembolso por nuestra parte del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Vea el Capítulo 5, Sección 2.5 para el detalle de estas circunstancias. Es posible que no le

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

devolvamos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y la cantidad que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

5. Cuando usted paga el costo completo de su receta porque no tiene a la mano su tarjeta de afiliado

Si no tiene su tarjeta de afiliado del plan a la mano, puede pedirle a la farmacia que llame al plan o que busque su información de afiliación del plan. Sin embargo, si la farmacia no consigue la información que necesita en el momento, usted podría tener que pagar el costo completo de la receta.

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida un reembolso por nuestra parte del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por el medicamento recetado.

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

Podría tener que pagar el costo completo de su receta si se entera que el medicamento, por alguna razón, no está cubierto.

- Por ejemplo, el medicamento podría no estar en la Lista de Medicamentos del plan o podría tener un requisito o restricción que usted no conocía o que piensa que no debe aplicársele. Si decide comprar el medicamento de inmediato, podría tener que pagar su costo completo.
- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite un reembolso. En algunas situaciones, podríamos tener que obtener más información de parte de su médico para poder reembolsarle nuestra parte del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por el medicamento recetado.

Todos los ejemplos descritos son tipos de decisiones de cubierta. Esto quiere decir que, si denegamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 9 de este documento tiene información sobre cómo hacer una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo pedirnos un reembolso o que paguemos una factura que recibí

Puede solicitarnos que le reembolsemos enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíenos su solicitud de pago junto con su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea sacar una copia de su factura y de los recibos para su archivo. **Debe enviarnos su reclamación dentro de un período de 12 meses** a partir de la fecha en que recibió el servicio, producto o medicamento.

Para asegurarse de que nos está facilitando toda la información necesaria para tomar una decisión, puede llenar nuestro formulario de reclamación para hacer su solicitud de pago.

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

- No tiene que utilizar el formulario, pero nos será útil para procesar la información de manera más rápida (favor de proveer nombre del proveedor, teléfono, códigos médicos de servicio y fecha del servicio, evidencia de pago, número de afiliado).
- Puede descargar una copia del formulario a través de nuestra página de Internet, www.mmmp.com o llamar a Servicios al Afiliado para solicitarlo.

Envíe su solicitud de pago por **Servicios Médicos** junto con cualquier factura o recibos de pagos, por correo a la siguiente dirección.

MMM Healthcare, LLC.
Departamento de Servicios al Afiliado
PO Box 71114
San Juan, PR 00936-8014

Envíe su solicitud de pago por **Servicios de Farmacia** junto con cualquier factura o recibos de pagos, por correo a la siguiente dirección:

MMM Healthcare, LLC.
Departamento de Servicios de Farmacia
PO Box 71114
San Juan, PR 00936-8014

SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y responderemos afirmativa o negativamente

| |
|---|
| Sección 3.1 Verificaremos si nos corresponde cubrir el servicio o medicamento y cuánto debemos |
|---|

Cuando recibamos su solicitud de pago, le avisaremos si necesitamos más información de parte suya. De lo contrario, evaluaremos su solicitud y tomaremos una decisión de cubierta.

- Si decidimos que el cuidado médico o el medicamento está cubierto y que usted siguió todas las reglas, le pagaremos nuestra parte del costo. Es posible que nuestra parte del costo no sea la cantidad 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 mayor que nuestro precio negociado). Si usted ya pagó por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo un reembolso por nuestra parte del costo. Si aún no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que el cuidado médico o el medicamento no está cubierto, o que usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos por nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta explicando las razones por las que no le estamos enviando el pago y su derecho a apelar esa decisión.

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que usted recibió por servicios o medicamentos cubiertos

| | |
|--------------------|---|
| Sección 3.2 | Si le notificamos que no pagaremos por la totalidad o por parte del cuidado médico o el medicamento, puede hacer una apelación |
|--------------------|---|

Si usted piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si usted presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelación es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límites importantes. Para los detalles sobre cómo hacer esta apelación, vaya al Capítulo 9 de este documento.

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN I Nuestro plan debe honrar sus derechos y sus sensibilidades culturales como afiliado del plan

| | |
|--------------------|---|
| Sección I.1 | Tenemos que proveerle información que le sea útil a usted y de acuerdo con sus sensibilidades culturales (en un idioma que no sea español, en braille, en letra agrandada u otros formatos alternos) |
|--------------------|---|

Su plan está obligado a 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 diversidad cultural y orígenes étnicos. Los ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, proveer servicios de traducción, de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan tiene personal y servicios gratuitos de intérprete disponibles para responder preguntas de afiliados que no hablen español. También le brindamos nuestra información en inglés, braille, en letra agrandada u otros formatos, libres de costo, de necesitarlos. Se nos requiere brindarle la información sobre los beneficios del plan en un formato accesible y apropiado para usted. Para obtener la información en un formato que le sea útil a usted, por favor comuníquese con Servicios al Afiliado.

Nuestro plan está obligado a brindar a las mujeres afiliadas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de cuidado médico preventivo y de rutina de la mujer.

Si los proveedores de la red del plan para una especialidad no están disponibles, es responsabilidad del plan encontrar proveedores especializados fuera de la red que le brindarán el cuidado necesario. 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 al plan para obtener información sobre dónde acudir para obtener este servicio con costos compartidos dentro de la red.

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted, visitar a especialistas en salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, por favor llame para hacer una querrela con Servicios al Afiliado. Refiérase al Capítulo 2 para la información de contacto. Usted también puede quejarse ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente con la Oficina de Derechos Civiles, 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

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

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

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in Spanish, in braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Member Services.

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

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

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialists or finding a network specialist, please call to file a grievance with Member Services. See Chapter 2 for contact details. You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights, 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 1.2 | Debemos asegurarnos de que tenga acceso a tiempo a sus servicios y medicamentos cubiertos |
|--------------------|--|

Usted tiene derecho a escoger un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) de la red del plan para que provea y coordine sus servicios cubiertos. No requerimos que obtenga un referido para visitar a proveedores de la red.

Tiene derecho a conseguir citas y servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *dentro de un tiempo razonable*. Esto incluye el derecho a obtener servicios de especialistas dentro de un tiempo prudente cuando usted necesite el cuidado. Además, tiene derecho a obtener sus recetas o repeticiones en cualquier farmacia de nuestra red sin esperas largas.

Si considera que no está recibiendo su cuidado médico o sus medicamentos de la Parte D dentro de un tiempo razonable, el Capítulo 9 le dice qué puede hacer.

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

Las federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos y de su información personal de salud. Nosotros protegemos su información personal de salud como lo requieren estas leyes.

- Su información de salud personal incluye los datos personales que usted nos brindó al afiliarse al plan, así como también sus expedientes médicos y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y el control del uso de su información de salud. Nosotros le enviamos una notificación escrita que se conoce como **Aviso de Prácticas de Privacidad**, la cual habla sobre estos derechos y explica cómo nosotros protegemos la privacidad de su información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que sus expedientes no puedan ser vistos ni alterados por personas sin autorización.
- Excepto en algunas circunstancias que se detallan a continuación, si queremos ofrecer su información de salud a cualquiera que no sea un proveedor suyo o a alguien que esté pagando por su cuidado, primero *tenemos que obtener un permiso suyo por escrito o alguien a quien usted le ha asignado poder legal para tomar decisiones en representación suya.*
- Hay algunas excepciones que no requieren su permiso por escrito de antemano. Estas excepciones están permitidas o son requeridas por ley.
 - Se nos requiere conceder acceso a su información de salud a las agencias gubernamentales que estén supervisando la calidad del cuidado.
 - Como usted es afiliado de nuestro plan a través de Medicare, tenemos que compartir su información de salud con Medicare, incluyendo información sobre sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare hace accesible su información para propósitos investigativos o para otros usos, se hará de acuerdo con los estatutos y regulaciones federales; por lo general, esto requiere que la información que lo identifica de manera única no se comparta.

Usted puede ver la información en sus expedientes y saber cómo se ha compartido con otros

Usted tiene derecho a examinar sus expedientes médicos en poder del plan y de obtener copia de estos. Se nos permite cobrar una tarifa por preparar sus copias. Usted también tiene derecho a pedirnos que realicemos correcciones o agreguemos información a su expediente. Si

usted nos pide que hagamos esto, hablaremos con su proveedor de cuidado de salud para decidir si los cambios se deben hacer.

Usted tiene derecho a saber cómo su información de salud ha sido compartida con otros para propósitos no rutinarios.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información personal de salud, por favor, llame a Servicios al Afiliado.

I. Aviso de Prácticas de Privacidad (NOPP, por sus siglas en inglés) Expedido al Momento de la Afiliación

Aviso sobre Prácticas De Privacidad

Información importante sobre sus derechos y nuestras responsabilidades

Proteger su información personal de salud es importante. Anualmente, estamos obligados a enviarle información específica sobre sus derechos y algunas de nuestras obligaciones para ayudar a mantener su información segura. Este aviso combina tres (3) de estas comunicaciones anuales obligatorias:

- Aviso de prácticas de privacidad
- Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés)
- Beneficios de la cirugía de reconstrucción de seno

¿Le gustaría no tener que usar papel y leer esto en línea o en su aplicación móvil? Visite: www.mmmp.com para obtener una copia de esta notificación.

Aviso Estatal Sobre Prácticas De Privacidad

Cuando se trata de manejar su información de salud, seguimos las leyes estatales pertinentes las que, a veces, son más estrictas que la ley federal de privacidad HIPAA. Este aviso:

- Explica sus derechos y nuestras obligaciones de acuerdo con la ley estatal.
- Aplica a los beneficios de salud, dentales, de visión y de seguro de vida que pueda tener.

Es posible que su estado le otorgue derechos adicionales para limitar la divulgación de sus datos de salud. Para más información, llame al número de teléfono de Servicios al Afiliado que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

Su información personal

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades

Su información personal no pública (privada / PI, por sus siglas en inglés) le identifica y, a menudo, se recopila para propósitos de seguros. Usted tiene derecho a ver y corregir su PI. Podemos recopilar, utilizar y compartir su PI como se describe en este aviso. Nuestro objetivo es proteger su PI porque su información puede ser utilizada para pasar juicio / tomar decisiones sobre su salud, finanzas, carácter, hábitos, aficiones, reputación, carrera y crédito.

Podemos recibir su PI de terceros, como médicos, hospitales u otras compañías de seguros. También podemos compartir su PI con terceros ajenos a nuestra empresa, en algunos casos, sin su aprobación. Pero tomamos medidas razonables para proteger su información. Si una actividad requiere que le demos la oportunidad de excluirse, se lo haremos saber, y le indicaremos cómo comunicarnos que no desea que utilicemos o compartamos su PI para una actividad de la que puede excluirse.

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA, DENTAL Y DE VISIÓN, Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN CON RELACIÓN A SUS BENEFICIOS DE SALUD. POR FAVOR, LEA ATENTAMENTE.

Aviso De HIPAA Sobre Prácticas De Privacidad

Mantenemos la privacidad de la información salud y financiera de nuestros afiliados, actuales y pasados, tal y como lo exigen la ley, los estándares de acreditación y nuestras propias reglas internas. La ley federal también nos obliga a entregarle este aviso para explicarle sus derechos y nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad.

Su información protegida de salud

Hay ocasiones en las que podemos recopilar, utilizar y compartir su Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) según lo permita o exija la ley, incluida la ley de privacidad HIPAA. He aquí algunas de esas ocasiones:

Pagos: Recopilamos, utilizamos y compartimos PHI para manejar su cuenta y sus beneficios, o para pagar las reclamaciones por el cuidado de salud que recibe a través de su plan.

Operaciones de cuidados de salud: Recopilamos, utilizamos y compartimos PHI para nuestras operaciones de cuidados de salud.

Labores de tratamiento: No proporcionamos tratamiento, pero recopilamos, utilizamos y compartimos información sobre su tratamiento para ofrecerle servicios que puedan ayudarle, incluido el intercambio de información con otras personas que le proporcionen tratamiento.

Ejemplos de formas en que utilizamos su información:

- Conservamos información archivada sobre sus pagos de primas y deducibles.
- Podemos darle información a la oficina de un médico para confirmar sus beneficios.

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades

- Podemos compartir la explicación de beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) con el suscriptor de su plan (aseguradora) a efectos de pago.
- Podemos compartir su PHI con su médico u hospital para que puedan tratarle.
- Podemos utilizar PHI para comprobar / analizar la calidad de la atención y los servicios que recibe.
- Podemos utilizar PHI para ayudarle con servicios para condiciones como asma, diabetes o lesiones traumáticas.
- Podemos recopilar y utilizar datos públicos y/o comercialmente disponibles sobre usted para apoyarle y ayudarle a obtener beneficios y servicios del plan de salud.
- Podemos utilizar su PHI para crear, utilizar o compartir datos anonimizados / de identificados según lo permitido por HIPAA.
- También podemos usar y compartir PHI, directa o indirectamente, con agencias de información de salud para pagos, operaciones de cuidado médico y tratamiento. Si no desea que se comparta su PHI en estas situaciones, visite: www.mmmpr.com para obtener más información.

Compartir su PHI con usted: Tenemos que darle acceso a su propia PHI. También podemos ponernos en contacto con usted para informarle sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Cuando usted o sus dependientes lleguen a cierta edad, podríamos informarle sobre otros planes o programas para los que puede ser elegible, incluida la cubierta individual. También podríamos enviarle recordatorios sobre revisiones (chequeos / exámenes) y pruebas médicas rutinarias. Es posible que reciba correos electrónicos que contengan PHI limitada, como materiales de bienvenida. Le pediremos permiso antes de ponernos en contacto con usted.

Compartir su PHI con terceros: En la mayoría de los casos, si utilizamos o compartimos su PHI fuera de las actividades de tratamiento, pago, operaciones o investigación, tenemos que, primero, obtener su aprobación por escrito. También tenemos que obtener su permiso por escrito antes de:

- Utilizar su PHI para determinadas actividades de mercadeo.
- Vender su PHI.
- Compartir cualquier nota de psicoterapia de su médico o terapeuta.

También podríamos necesitar su permiso por escrito para otras situaciones no mencionadas anteriormente. Usted siempre tiene derecho a cancelar cualquier permiso escrito que haya dado en cualquier momento.

Tiene el derecho y la opción de informarnos que podemos:

- Compartir información con su familia, amigos cercanos u otras personas relacionadas con su tratamiento actual o con el pago por sus cuidados.
- Compartir información en una situación de emergencia o de ayuda en caso de desastre.

Si no puede indicarnos lo que prefiere, por ejemplo, en caso de una emergencia o si está inconsciente, podríamos compartir su PHI si consideramos que es lo mejor para usted. También podríamos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave y probable para su salud o seguridad.

Otras razones por las que podemos utilizar o compartir su información:

Se nos permite, y en algunos casos se nos exige, compartir su información de otras formas, normalmente para el bien del público, como la salud pública y la investigación. Podemos compartir su información para estos fines específicos:

- Ayudar en cuestiones de salud y seguridad públicas, como:
 - Prevención de enfermedades
 - Ayuda en la retirada de productos del mercado
 - Notificación de reacciones adversas a los medicamentos
 - Notificación de sospechas de maltrato, negligencia o violencia doméstica
 - Prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona
- Llevar a cabo investigaciones de salud.
- Cumplir con la ley, si esta exige compartir su información.
- Responder a las entidades de donación de órganos para investigación y otras razones.
- Atender solicitudes de indemnización por accidentes laborales, de las fuerzas de ley y orden, y otras solicitudes gubernamentales, y para alertar a las autoridades competentes si consideramos que puede ser víctima de abuso u otros delitos.
- Responder a demandas y acciones legales.
- Responder al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos para propósitos de cumplimiento y aplicación de las reglas de HIPAA.

Si está afiliado a nosotros a través de un patrono, podríamos compartir su PHI con su plan de salud grupal. Si el patrono paga su prima o parte de ella, pero no paga sus reclamaciones de seguro médico, su patrono solo puede tener su PHI por razones permitidas y está obligado por ley a protegerla.

Autorización: Obtendremos su autorización por escrito antes de utilizar o compartir su PHI para cualquier fin no indicado en este aviso. Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento, por escrito. Entonces, dejaremos de utilizar su PHI para ese fin. Pero si ya hemos utilizado o compartido su PHI con su permiso, no podemos deshacer ninguna acción que hayamos tomado antes de que usted nos indicara que dejáramos de hacerlo.

Información genética: No podemos utilizar su información genética para decidir si le damos cubierta o decidir el precio de esa cubierta.

Raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género: Podríamos inferir, recibir y/o mantener información sobre su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género y proteger esta información como se describe en este aviso. Podríamos utilizar esta información para ayudarle, incluyendo identificar sus necesidades específicas, desarrollar programas y

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades

materiales educativos, y ofrecerle servicios de interpretación. No utilizamos información sobre raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género para decidir si le damos cubierta, qué tipo de cubierta y el precio de esta. No compartimos esta información con personas no autorizadas.

Sus derechos

Según la ley federal, usted tiene derecho a:

- Enviarnos una solicitud por escrito para ver u obtener una copia de su PHI, incluyendo solicitar copia de su PHI por correo electrónico. Recuerde que existe el riesgo de que su PHI pueda ser leída por terceros cuando se envía sin cifrar; es decir, por correo electrónico regular. Por lo tanto, antes de enviársela, confirmaremos que desea recibir su PHI por correo electrónico no cifrado. Usualmente, le proporcionaremos una copia de su PHI en 30 días a partir de su solicitud. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos.
- Pedirnos que corriamos su PHI porque entiende está incorrecta o incompleta. Si otra persona, como su médico, nos ha facilitado la PHI, se lo comunicaremos para que pueda pedirle que la corrija. Es posible que rechacemos su solicitud, pero le comunicaremos el motivo por escrito en un plazo de 60 días.
- Enviarnos una solicitud por escrito para que no utilicemos su PHI para situaciones de tratamiento, pago u operaciones de cuidados de salud. Es posible que digamos "no" a su solicitud, pero le explicaremos el motivo por escrito.
- Solicitarnos comunicaciones confidenciales. Puede pedirnos que le enviemos su PHI o que nos pongamos en contacto con usted por otros medios que sean razonables. También, puede informarnos si desea que le enviemos su correo a otra dirección si enviarlo a su hogar pudiera ponerle en peligro.
- Enviarnos una solicitud por escrito para pedirnos una lista de con quiénes hemos compartido su PHI. Por lo general, le proporcionaremos una lista en un plazo de 60 días a partir de su solicitud. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos.
- Pedirnos una restricción para los servicios que paga de su bolsillo: Si usted paga la totalidad de cualquier servicio médico de su propio bolsillo, tiene derecho a solicitar una restricción. La restricción impediría utilizar o compartir esa PHI por motivos de tratamiento, pago u operaciones. Si usted o su proveedor nos presentan una reclamación, es posible que no aceptemos una restricción (véase "Sus derechos" más arriba). Si una ley exige compartir su información, no tenemos por qué aceptar su restricción.
- Llame a Servicios al Afiliado al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación del plan para ejercer cualquiera de estos derechos. Un representante puede darle la dirección a la que debe enviar la solicitud. También puede facilitarle cualquier formulario que tengamos que pueda ayudarle en este proceso.

Cómo protegemos la información

Estamos comprometidos a proteger su PHI, y hemos establecido una serie de políticas y prácticas de información para ayudar a mantener su PHI segura y privada. Si creemos que su PHI ha sido filtrada / vulnerada, tenemos que hacérselo saber.

Mantenemos segura su PHI oral, escrita y electrónica utilizando los procedimientos adecuados y a través de medios físicos y electrónicos. Estas medidas de seguridad cumplen con las leyes federales y estatales. Algunas de las formas en que mantenemos segura su PHI incluyen la seguridad de las oficinas que albergan PHI, la protección de las computadoras mediante contraseña, y el cierre con llave de las áreas de almacenaje y los archivos. Exigimos a nuestros empleados que protejan la PHI mediante políticas y procedimientos escritos. Estas políticas limitan el acceso a la PHI únicamente a aquellos empleados que necesitan los datos para realizar su trabajo. Los empleados también están obligados a llevar tarjetas de identificación para ayudar a mantener a las personas no autorizadas fuera de las áreas donde se guarda su PHI. Además, cuando así lo exige la ley, nuestros socios comerciales tienen que proteger la privacidad de los datos que compartimos con ellos mientras trabajan con nosotros. No se les permite dar su PHI a otros sin su permiso por escrito, a menos que la ley lo permita y esté indicado en este aviso.

Posible impacto de otras leyes aplicables

HIPAA, la ley federal de privacidad generalmente no anula otras leyes que dan mayores protecciones de privacidad a las personas. En consecuencia, si alguna ley de privacidad estatal o federal nos exige que le demos más protecciones de privacidad, entonces tenemos que seguir esa ley además de HIPAA.

Para más información

Para obtener más información sobre cómo recopilamos y utilizamos su información, sus derechos de privacidad y detalles sobre otras leyes de privacidad estatales y federales, visite nuestra página web sobre privacidad en: <https://www.mmmpr.com>.

Llamarle o enviarle mensajes de texto

Nosotros, incluidos nuestros socios de negocios y/o proveedores, podríamos llamarle o enviarle mensajes de texto utilizando un sistema telefónico automatizado y/o mensajes pregrabados. Pero solo haremos esto de acuerdo con la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés). Las llamadas pueden ser sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud para usted. Si no desea que nos pongamos en contacto con usted por teléfono, hágaselo saber a la persona que llama o llame al: 1-866-333-5470 (libre de cargos), 787-620-2391 (Área Metro), 1-866-333-5469 (TTY-auto impedidos) para añadir su número de teléfono a nuestra lista "No llamar". Entonces, dejaremos de llamarle o enviarle mensajes de texto.

Quejas

Si entiende que no hemos protegido su privacidad, puede presentarnos una queja en el número de teléfono de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del plan. También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., visitando: [hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](https://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/). No tomaremos ninguna acción en su contra por presentar una queja.

Información de contacto

Puede llamarnos al número de teléfono de Servicios al Afiliado que aparece en su tarjeta de identificación del plan. Nuestros representantes pueden ayudarle a poner en práctica sus derechos, presentar una queja o hablar con usted sobre asuntos de privacidad.

Copias y cambios

Tiene derecho a obtener una nueva copia de este aviso en cualquier momento. Aunque haya aceptado recibir este aviso por medios electrónicos, sigue teniendo derecho a solicitar una copia impresa. Nos reservamos el derecho a modificar este aviso. Un aviso revisado aplicará a la PHI que ya tenemos sobre usted, así como a cualquier PHI que podamos obtener en el futuro. La ley nos obliga a seguir el aviso de privacidad vigente en este momento. Podríamos informarle sobre cualquier cambio en nuestro aviso a través de un boletín informativo, nuestro sitio web o por carta.

Fecha de efectividad de este aviso

La fecha original de efectividad de este Aviso fue el 14 de abril de 2003. La revisión más reciente aparece al pie de página al final de este documento.

Beneficios de la Cirugía de Reconstrucción de Senos

Una mastectomía cubierta por su plan de salud incluye beneficios que cumplen con la Ley de Derechos de la Mujer sobre la Salud y el Cáncer de 1998, que provee para:

- La reconstrucción del(los) seno(s) sometido(s) a una mastectomía cubierta.
- La cirugía y reconstrucción del otro seno para restaurar una apariencia simétrica.
- Las prótesis y la cubierta de las complicaciones físicas relacionadas con todas las fases de una mastectomía cubierta, incluido la linfedema.

Pagará su deducible, copago y/o coaseguros habituales. Para más información, póngase en contacto con el administrador de su plan.

Para más información sobre la Ley de Derechos de la Mujer sobre la Salud y el Cáncer, visite el sitio web del Departamento de Trabajo de Estados Unidos en: www.dol.gov/agencies/ebsa/laws-and-regulations/laws/whcra.

Es Importante que le Tratemos Justamente

Cumplimos con las leyes federales de derechos civiles en nuestros programas y actividades de salud. No discriminamos, excluimos ni tratamos de forma diferente a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad. Si tiene alguna discapacidad, le ofrecemos ayudas y servicios gratis. Si su idioma principal no es el español, le ofrecemos ayuda gratis a través

de intérpretes y otros idiomas escritos. Llame al número de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del plan para solicitar ayuda (711: TTY, audios impedidos).

Si considera que no le hemos ofrecido estos servicios o que hemos discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja, también conocida como querrela. Puede presentar una queja de una de estas maneras:

- Escriba a Compliance Coordinator, P.O. Box 27401, Mail Drop VA2002-NI60 Richmond, VA 23279.
- Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201.
- Llame al: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).
- Acceda a: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, y llene un formulario de queja en: hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Obtenga Ayuda en su Idioma

Otro derecho que tiene es el de obtener, gratis, esta información en su idioma. Si desea ayuda adicional para entenderla en otro idioma, llame al número de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del ayuda (711: TTY, audios impedidos).

Además de ayudarle a entender sus derechos de privacidad en otro idioma, también ofrecemos este aviso en un formato diferente para los afiliados con discapacidad visual. Si necesita un formato diferente, llame al número de Servicios al Afiliado que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

Asistencia de Idioma

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-333-5470 (TTY: 711). Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish (Español): Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-866-333-5470 (TTY: 711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin (中文 普通话): 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电1-866-333-5470 (TTY: 711)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese (中文 粵語): 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電1-866-333-5470 (TTY: 711)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog (Filipino): Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-333-5470 (TTY: 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French (Français): Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-333-5470 (ATS: 711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese (tiếng Việt): Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-866-333-5470 (TTY: 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German (Deutsch): Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-333-5470 (TTY: 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean (한국어): 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-333-5470 (TTY: 711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian (Русский): Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-333-5470 (TTY: 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على [711] [1-866-333-5470]. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi (हिंदी): हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-333-5470 (TTY 711) पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian (Italiano): È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-333-5470 (TTY: 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese (Português): Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-333-5470 (TTY 711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole (Kreyòl Ayisyen): Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-333-5470 (TTY). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish (Polski): Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-333-5470 (TTY: 711). Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese (日本語): 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため に、無料の通訳サービスがありますございます。通訳をご用命になるには、1-866-333-5470 (TTY: 711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサー ビスです。

Ukrainian (Українська): У нас є безкоштовні послуги перекладача, щоб відповісти на будь-які питання, які ви можете мати про наше здоров'я або план наркотиків. Щоб отримати перекладача, просто зателефонуйте нам за адресою 1-866-333-5470 (телетайп: 711). Той, хто говорить англійською / мовою, може вам допомогти. Це безкоштовна послуга.

Catalan (Català): Disposem de serveis d'interpret gratuït per respondre a qualsevol pregunta que pugui tenir sobre el nostre pla de salut o medicaments. Per aconseguir un intèrpret, només cal que ens truquis al 1-866-333-5470 (TTY:711). Algú que parla anglès/idioma us pot ajudar. És un servei gratuït.

II. AVISO ANUAL DE PRIVACIDAD

Título: PROTEGIENDO SU PRIVACIDAD: Dónde encontrar nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad

Subtítulo: Sus Derechos con Relación a su Información Protegida de Salud

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) es una ley federal que regula la privacidad de la información de salud identificable

individualmente. HIPAA nos exige que le notifiquemos sobre la disponibilidad de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. El aviso describe nuestras prácticas de privacidad, nuestras obligaciones legales y sus derechos con relación con su Información Protegida de Salud. Tenemos que seguir las prácticas de privacidad descritas en el aviso mientras esté en vigor (permanecerá en vigor a menos y hasta que publiquemos y emitamos un nuevo aviso).

Podríamos utilizar datos públicos y/o comercialmente disponibles sobre usted para proporcionarle información sobre los beneficios y servicios disponibles en el plan de salud. Nosotros, incluidos nuestros socios de negocios y/o proveedores, podríamos llamarle o enviarle mensajes de texto utilizando un sistema telefónico automatizado y/o un mensaje pregrabado. Pero solo haremos esto de conformidad con la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés). Las llamadas pueden ser para informarle sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no desea que nos pongamos en contacto con usted por teléfono, hágase saber a la persona que le llama y no volveremos a ponernos en contacto de esta forma, o llame al: 1-844-203-3796 para añadir su número de teléfono a nuestra lista "No llamar".

Puede obtener una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad en nuestro sitio web en: www.mmmpr.com o puede comunicarse con Servicios al Afiliado utilizando la información de contacto que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

AVISO ESTATAL DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Como indicáramos en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad HIPAA, tenemos que cumplir con leyes estatales que son más estrictas que la ley federal de privacidad HIPAA. Este aviso explica sus derechos y nuestras obligaciones legales en virtud de la ley estatal.

Su información personal

Podemos recopilar, utilizar y compartir su información personal no pública (PI, por sus siglas en inglés), tal y como se describe en este aviso. La PI es información que identifica a una persona y que, a menudo, se recopila para propósitos de seguros.

Si utilizamos o divulgamos PI con fines de cubierta / suscripción / evaluación de riesgo, tenemos prohibido utilizar o divulgar PI que sea información genética de un individuo para tales fines.

Podemos recopilar información personal sobre usted de otras personas o entidades, como médicos, hospitales u otros proveedores.

En algunos casos, podemos compartir PI con personas o entidades ajenas a nuestra empresa sin su consentimiento.

Si participamos en una actividad que requiera que le demos la oportunidad de excluirse de dicha actividad, nos pondremos en contacto con usted. Le indicaremos cómo puede hacernos saber que no desea que utilicemos o compartamos su PI para una actividad determinada.

Tiene derecho a acceder a su PI y corregirla.

Dado que PI se define como cualquier información que pueda utilizarse para pasar juicio / tomar decisiones sobre su salud, finanzas, carácter, hábitos, aficiones, reputación, carrera y crédito, tomamos medidas de seguridad razonables para proteger la PI que tenemos sobre usted.

Puede solicitar un aviso estatal más detallado. Llame al número de teléfono impreso en su tarjeta de identificación del plan. O puede encontrar más información en: <https://www.mmmpr.com>.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 1.4 | Debemos proporcionarle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos |
|--------------------|--|

Como afiliado de MMM Supremo, usted tiene derecho a recibir varias clases de información de nosotros.

Si desea cualquiera de los siguientes tipos de información, por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera de la compañía.
- **Información sobre nuestros proveedores y farmacias de la red.** Usted tiene derecho a solicitarnos información sobre las calificaciones de los proveedores y farmacias en nuestra red y cómo les pagamos.
- **Información sobre su cubierta y las reglas que tiene que seguir cuando utilice su cubierta.** Los Capítulos 3 y 4 ofrecen información relacionada a los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 tratan sobre la cubierta de medicamentos recetados de la Part D.
- **Información sobre los motivos por lo que algo no está cubierto y lo que puede hacer al respecto.** El Capítulo 9 brinda información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cubierta está restringida. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, también llamada apelación.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 1.5 | Debemos respaldar su derecho a tomar decisiones sobre su cuidado |
|--------------------|---|

Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a participar en decisiones sobre su cuidado de salud

Usted tiene derecho a obtener información completa de sus médicos y otros proveedores de cuidado de la salud. Sus proveedores tienen que explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento *en una manera que usted pueda entender*.

Usted tiene derecho a participar de lleno en decisiones sobre su cuidado de salud. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos sobre el tratamiento que le convenga más, sus derechos incluyen lo siguiente:

- **Conocer todas sus opciones.** Tiene derecho a que se le expliquen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su condición, sin importar su costo o si el plan las cubre o no. También incluye el que se le oriente sobre programas que ofrezca el plan para ayudar a los afiliados a manejar y utilizar sus medicamentos de manera segura.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen sobre cualquier riesgo relacionado con su cuidado. Se le debe notificar por adelantado si algún cuidado médico o tratamiento propuesto es parte de un experimento investigativo. Usted tiene la opción de negarse a cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir “no”.** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a abandonar un hospital u otra instalación médica, aun cuando su médico le aconseje lo contrario. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Claro está, si usted rehúsa un tratamiento o deja de tomar sus medicamentos, asume total responsabilidad por lo que le suceda a su cuerpo como resultado.

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre qué se debe hacer si no puede tomar sus propias decisiones médicas

A veces, a causa de accidentes o enfermedades graves, las personas pierden la capacidad de tomar decisiones propias sobre su cuidado. Usted tiene el derecho a expresar lo que quiere que suceda si llegara a encontrarse en esta situación. Esto significa que, *si usted lo desea*, puede:

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

En estos casos, los documentos legales que puede utilizar para comunicar sus instrucciones de antemano se llaman **directrices anticipadas**. Hay diferentes tipos de directrices anticipadas y diferentes nombres para dichos documentos. Los documentos conocidos como **testamento en vida y poder notarial para el cuidado de la salud** son ejemplos de directrices anticipadas.

Si desea usar una directriz anticipada para dar instrucciones, vea a continuación lo que debe hacer:

- **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario a través de su abogado, de un trabajador social o en algunas tiendas de artículos de oficina. A veces, puede obtener formularios de directrices anticipadas a través de organizaciones que brindan información sobre Medicare. También puede pedirnos este formulario llamando a Servicios al Afiliado.
- **Llénelo y fírmelo.** No importa dónde usted obtenga el formulario, recuerde que es un documento legal. Debe considerar la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Entregue copias a las personas apropiadas.** Debe entregar copias del formulario a su médico y a quien usted haya nombrado como la persona autorizada para tomar decisiones por usted si usted no puede. Tal vez quiera darles copias a sus amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en su hogar.

Si sabe con anticipación que deberá hospitalizarse y ha firmado instrucciones anticipadas, **lleve una copia al hospital.**

- En el hospital le preguntarán si ha firmado una directriz anticipada y si la tiene consigo.
- Si no ha firmado una directriz anticipada, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es usted quien decide si quiere llenar una directriz anticipada (incluso en caso de que quiera firmar una si está en el hospital). De acuerdo con la ley, nadie puede denegarle cuidado de salud o discriminar en su contra por haber firmado o no una directriz anticipada.

¿Qué sucede si no se siguen sus directrices?

Si usted ha firmado una directriz anticipada y cree que un médico u hospital no siguió las instrucciones en la misma, puede radicar una querrela ante el Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico, Oficina del Procurador de Edad Avanzada (SHIP de Puerto Rico) o el Departamento de Salud. Refiérase al Capítulo 2, para la información de contacto.

Sección 1.6 Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos reconsiderar decisiones que hayamos tomado

De tener cualquier problema, inquietud o queja y necesita solicitar cubierta o hacer una apelación, el Capítulo 9 de este folleto le indica qué puede hacer. Independientemente de lo que haga – pedir una decisión de cubierta, presentar una apelación o presentar una queja – **estamos obligados a tratarlo justamente.**

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si siente que está siendo tratado injustamente o que sus derechos no son respetados?

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

Si siente que le han tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos por razón de raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual o nacionalidad, debe llamar a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o al 1-800-537-7697 para usuarios de TTY, o llame a su oficina local de Derechos Civiles.

¿Se trata de algo diferente?

Si cree que le han tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos, y *no* se trata de discrimen, puede obtener ayuda para atender su problema:

- Puede **llamar a Servicios al Afiliado.**
- Puede **llamar al SHIP.** Para detalles, vaya al Capítulo 2, Sección 3.
- O, puede **llamar a Medicare** al 1 800 MEDICARE (1 800 633 4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana (TTY 1-877 486 2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

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

- Puede **llamar a Servicios al afiliado.**
- Puede **llamar al SHIP.** Para más detalles, vaya al Capítulo 2, Sección 3.
- Puede comunicarse con **Medicare.**
 - Puede visitar la página de Internet de Medicare (www.medicare.gov) para leer o descargar la publicación *Derechos y Protecciones bajo Medicare*. (La publicación está disponible en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).

- O, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Usted tiene varias responsabilidades como afiliado del plan

Lo que tiene que hacer como afiliado del plan está detallado a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Afiliado.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para obtener dichos servicios.** Utilice esta *Evidencia de Cubierta* para enterarse de qué incluye su cubierta y las reglas que debe seguir para obtener sus servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 le dan más detalles sobre sus servicios médicos.
 - Los Capítulos 5 y 6 le dan detalles sobre su cubierta de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si tiene alguna otra cubierta de seguro de salud o cubierta de medicamentos recetados además de la de nuestro plan, se requiere que nos lo informe.** El Capítulo 1 habla sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Dígales a su médico y a otros proveedores de cuidado de salud que está afiliado a nuestro plan.** Muestre la tarjeta de afiliado del plan cada vez que obtenga cuidado de salud o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Ayude a que sus médicos y otros proveedores de la salud le ayuden a usted al facilitarles información, hacerles preguntas y darle seguimiento a su cuidado de salud.**
 - Para ayudarle a obtener el mejor cuidado, hable con sus médicos y otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento e instrucciones que sus médicos y usted hayan acordado.
 - Asegúrese de que sus médicos tienen conocimiento de todos los medicamentos que está tomando, incluyendo los que son sin receta, vitaminas y suplementos. de que sus médicos tienen conocimiento de todos los medicamentos que está tomando, incluyendo los que son sin receta, vitaminas y suplementos.
 - Si tiene preguntas, asegúrese de hacerlas y entenderlas.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros afiliados respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted se comporte de una manera que facilite el buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que deba.** Como afiliado del plan, usted es responsable por los siguientes pagos:

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades

- Debe continuar pagando una prima por la Parte B de Medicare para seguir siendo afiliado del plan.
- Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted tiene que pagar su parte del costo cuando recibe el servicio o medicamento.
- Si se le requiere pagar una penalidad por afiliación tardía, tiene que pagar la misma para mantener su cubierta de medicamentos recetados.
- Si se le requiere pagar una cantidad extra por la Parte D debido a su ingreso anual, tiene que continuar pagando la cantidad adicional directamente al gobierno para poder permanecer como afiliado del plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio del plan, debemos saberlo** para poder mantener su expediente de afiliación al día y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir como afiliado.**
- Si se muda, también es importante que le notifique a la Administración del Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario).

CAPÍTULO 9:

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

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)**SECCIÓN I Introducción****Sección I.1 Qué hacer si tiene un problema o preocupación**

Este capítulo explica dos tipos de procesos para manejar problemas y preocupaciones:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cubierta y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**, también conocidas como querellas.

Ambos procesos han sido aprobados por Medicare. Cada proceso tiene una serie de reglas, procedimientos y fechas límites que tanto nosotros como usted tenemos que seguir.

La guía en la Sección 3 le ayudará a identificar el proceso correcto que debe seguir y qué debe hacer.

Sección I.2 Acerca de los términos legales

Hay términos legales para algunos procedimientos, reglas y tipos de fechas límites que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos no son comunes para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender. Para simplificar, este capítulo:

- Usa palabras sencillas en lugar de algunos términos legales. Por ejemplo, este Capítulo generalmente dice dar una queja en vez de radicar una querella; decisión de cubierta en vez de determinación de cubierta o determinación en riesgo, y organización de revisión independiente en vez de Entidad de Revisión Independiente.
- También usa abreviaturas lo menos posible.

No obstante, podría ser útil—y a veces muy importante—conocer los términos legales correctos. Saber cuáles términos usar le ayudará a comunicarse con más exactitud para conseguir la ayuda o información apropiada para su situación. Para ayudarle a saber cuáles términos podría usar, incluimos los términos legales al explicar detalles sobre cómo manejar situaciones específicas.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 2 Dónde conseguir más información y asistencia personalizada

Siempre estamos disponibles para ayudarlo. Aun si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con Servicios al Afiliado para obtener ayuda. Pero, en algunas situaciones, usted también podría querer ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nuestro plan. A continuación, hay dos entidades que pueden ayudarlo.

Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP, por sus siglas en inglés)

Cada estado tiene un programa gubernamental que cuenta con consejeros adiestrados. El programa no está vinculado con nuestro plan ni con otras compañías de seguros o planes de salud. Los consejeros de este programa le pueden ayudar a entender cuál proceso debe utilizar para manejar el problema que tenga. También le pueden contestar sus preguntas, dar más información y orientar sobre lo que debe hacer.

Los servicios de los consejeros de SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y el enlace de la página electrónica en el Capítulo 2, Sección 3 de este documento.

Medicare

Para obtener ayuda, también puede comunicarse con Medicare. Para comunicarse con Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- También puede visitar la página de Internet de Medicare (www.medicare.gov).

SECCIÓN 3 ¿Cuál proceso debe usar para atender su problema?

Si tiene un problema o inquietud, solo tiene que leer las partes de este capítulo que tengan que ver con su situación. La guía a continuación le ayudará.

¿Su problema tiene que ver con sus beneficios o cubierta?

Esto incluye problemas sobre qué cuidado médico (artículos médicos, servicios y/o medicamentos recetados de la Parte B) o medicamentos recetados están cubiertos o

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

no, la manera en que están cubiertos y problemas relacionados con el pago por cuidado médico.

Sí.

Vaya a la próxima sección de este capítulo, **Sección 4, Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones.**

No.

Pase a la **Sección 10** al final de este capítulo: **Cómo presentar quejas sobre calidad del cuidado, tiempos de espera, servicio al cliente u otras preocupaciones.**

DECISIONES DE CUBIERTA Y APELACIONES

SECCIÓN 4 Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones

Sección 4.1 Solicitando decisiones de cubierta y haciendo apelaciones: el panorama completo

Las decisiones de cubierta y apelaciones tienen que ver con problemas relacionados con sus beneficios y cuidado médico (servicios, artículos y medicamentos recetados de la Parte B, incluyendo el pago). Para simplificar las cosas, generalmente nos referimos a artículos médicos, servicios y medicamentos recetados de la Parte B de Medicare como **cuidado médico**. Usted utiliza el proceso de decisión de cubierta y apelaciones para manejar situaciones como, por ejemplo, si algo está cubierto o no, y el modo en que está cubierto.

Solicitando decisiones de cubierta antes de recibir beneficios

Una decisión de cubierta es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cubierta o sobre la cantidad que pagaremos por su cuidado médico. Por ejemplo, si su médico de la red del plan le refiere a un médico especialista fuera de la red, ese referido se considera una decisión de cubierta favorable a menos que su médico de la red provea evidencia de que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista o que la *Evidencia de Cubierta* especifique claramente que un referido para ese servicio no está cubierto en ninguna circunstancia. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cubierta si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico en particular o si se niega a brindarle la atención médica que cree que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos un cuidado médico antes de recibirlo, puede solicitarnos una decisión inicial de cubierta para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

decisión de cubierta, lo que significa que no la revisaremos. Los 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 solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cubierta, enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Estamos tomando una decisión de cubierta por usted cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podemos decidir que un cuidado médico o medicamento no está cubierto o si Medicare ya no lo cubre. Si no está de acuerdo con esta decisión de cubierta, puede presentar una apelación.

Haciendo una apelación

Si tomamos una decisión de cubierta, ya sea antes o después de recibir el beneficio, y usted no está satisfecho puede **apelarla**. Una apelación es una manera formal de pedirnos que reevaluemos y cambiemos una decisión de cubierta que hayamos tomado. En algunas circunstancias, que se comentarán más adelante, usted puede solicitar una apelación acelerada o **decisión rápida** de cubierta. Su apelación es manejada por revisores diferentes a los que tomaron la decisión original.

Cuando usted apela una decisión por primera vez, esto se llama una Apelación en Nivel 1. En esta apelación, nosotros revisamos la decisión de cubierta que tomamos para verificar que hayamos seguido las reglas correctamente. Cuando completemos la evaluación, le comunicaremos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si decimos que no a toda o parte de su Apelación en Nivel 1 por su cuidado médico, puede pasar automáticamente a una apelación en Nivel 2 llevada a cabo por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de cuidado médico al Nivel 2 si no estamos totalmente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Vea la **Sección 5.4** de este capítulo para más información sobre las apelaciones de Nivel 2 para cuidado médico.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan con más detalle en la Sección 6 de este capítulo).

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

Si no está satisfecho con la decisión de apelación en el Nivel 2, es posible que pueda continuar a través de niveles adicionales de apelación. (La Sección 9 de este capítulo explica los niveles 3, 4 y 5 de los procesos de apelaciones).

Sección 4.2 Cómo conseguir ayuda si está solicitando una decisión de cubierta o haciendo una apelación

A continuación, encontrará recursos si decide solicitar cualquier tipo de decisión de cubierta o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos a Servicios al Afiliado.**
- **Puede obtener asistencia gratis de su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud.**
- **Su médico puede hacer la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, deberá ser designado como su representante. Llame a Servicios al Afiliado y solicite el formulario de Nombramiento de representante. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en <https://www.mmmpr.com/afiliados/nombramiento-de-representante>).
 - Para cuidado médico o medicamentos recetados de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cubierta o una apelación en Nivel 1 en su nombre. Si su apelación es denegada en el Nivel 1, será enviada automáticamente al Nivel 2.
 - Para medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro médico que recete puede solicitar una decisión de cubierta o una apelación en Nivel 1 en su nombre. Si su Nivel 1 de apelación es denegado, su médico u otro médico que recete puede solicitar la apelación en Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que le represente.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación.
 - Si quiere que un amigo, pariente, u otra persona sea su representante, llame a Servicios al Afiliado y solicite el formulario *Nombramiento de Representante*. (El formulario también está disponible en la página de Internet de Medicare, en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestra propia página, en <https://www.mmmpr.com/afiliados/nombramiento-de-representante>). El formulario le da a esa persona permiso para actuar en su nombre. El mismo debe estar firmado por usted y por la persona que usted quiere que lo represente. Debe entregarle al plan una copia del formulario firmado.
 - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario antes de nuestro tiempo límite para tomar una decisión sobre su apelación, se desestimará su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

un aviso por escrito explicando su derecho a solicitar a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de desestimar su apelación.

- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado, o conseguir el nombre de uno a través del colegio de abogados en su área u otro servicio de referencia. También existen grupos que le proveerán servicios legales gratuitos si reúne los requisitos. Sin embargo, **usted no está obligado a contratar un abogado** para pedir ningún tipo de decisión de cubierta o para apelar una decisión.

| |
|---|
| Sección 4.3 ¿Cuál sección de este capítulo le brinda detalles sobre su situación? |
|---|

Hay cuatro diferentes situaciones que tienen que ver con decisiones de cubierta y apelaciones. Ya que cada situación tiene reglas y fechas límites distintas, le daremos los detalles para cada una en secciones separadas:

- **Sección 5** de este capítulo - Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación
- **Sección 6** de este capítulo - Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación
- **Sección 7** de este capítulo - Cómo solicitar que le cubramos una hospitalización más larga si considera que el médico le está dando de alta muy pronto
- **Sección 8** de este capítulo - Cómo solicitar que continuemos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cubierta está terminando muy pronto (*Aplica solo a estos servicios: Cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés).*)

Si aún no está seguro sobre cual sección debe usar, por favor, llame a Servicios al Afiliado. También puede obtener asistencia o información de organizaciones gubernamentales como su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud.

SECCIÓN 5 Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación de su decisión de cubierta

| |
|---|
| Sección 5.1 Esta sección le dice qué hacer si tiene problemas para obtener cubierta para su cuidado médico o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su cuidado |
|---|

Esta sección trata sobre sus beneficios para cuidado médicos. Estos son los beneficios que se describen en el Capítulo 4 de este documento: *Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*. En algunos casos, aplican reglas diferentes para una solicitud para un

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, le explicaremos cómo las reglas para medicamentos recetados de la Parte B son distintas a las reglas que aplican para artículos y servicios médicos.

Esta sección le dice qué hacer si se encuentra en una de las cinco situaciones a continuación:

1. Usted no está obteniendo un cuidado médico específico que desea, y piensa que este está cubierto por nuestro plan. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprueba el cuidado médico que su médico u otro proveedor quiere brindarle, y usted piensa que este cuidado está cubierto por el plan. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 5.2.**
3. Usted ha recibido cuidado médico que usted cree debe estar cubierto por el plan, pero le hemos comunicado que no pagaremos por este cuidado. **Hacer una apelación. Sección 5.3.**
4. Usted ha recibido y pagado por cuidado médico que usted cree que debe estar cubierto por el plan, y quiere pedirle al plan que le reembolse por este cuidado. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**
5. Se le ha comunicado que la cubierta para el cuidado médico específico que ha estado recibiendo, y que anteriormente habíamos aprobado, se va a reducir o suspender, y usted piensa que reducir o suspender este cuidado podría afectar su salud. **Hacer una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cubierta que se va a suspender es para cuidado en un hospital, cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés), tiene que leer las Secciones 7 y 8 en este capítulo. Reglas especiales aplican a estos tipos de cuidado.

Sección 5.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cubierta

Términos legales

Cuando una decisión de cubierta tiene que ver con su cuidado médico, se llama **determinación de la organización**.

A una decisión rápida de cubierta se le llama una **decisión acelerada (expedita)**.

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

Una decisión estándar de cubierta normalmente se hace dentro de 14 días naturales o 72 horas para medicamentos de la Parte B. Una "decisión rápida de

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

cubierta” generalmente se hace dentro de 72 horas, para servicios médicos, o 24 horas para medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión rápida de cubierta, debe cumplir con dos requisitos:

- *Solo puede solicitar* cubierta para artículos y/o servicios médicos (no solicitudes de pago por artículos y/o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión rápida de cubierta *solo* si el uso de la fecha límite estándar podría *causar un daño grave a su salud o perjudicar su capacidad para funcionar*.
- **Si su médico nos dice que su salud requiere una decisión rápida de cubierta, aceptaremos automáticamente darle una decisión rápida de cubierta.**
- **Si solicita una decisión rápida de cubierta por su cuenta, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión rápida de cubierta.** Si no aprobamos una decisión rápida de cubierta, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos la fecha límite estándar
 - Explica que, si su médico solicita la decisión rápida de cubierta, automáticamente le daremos una decisión rápida de cubierta.
 - Explica que puede presentar una queja rápida sobre nuestra elección de darle una decisión estándar de cubierta en lugar de la decisión rápida de cubierta que solicitó.

Paso 2: Solicite a nuestro plan que tome una decisión de cubierta o una decisión rápida de cubierta.

- Comience por llamarnos, escribirnos o enviarnos un fax para solicitar que autoricemos o cubramos el cuidado médico que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacer esto. El capítulo 2 tiene información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cubierta de cuidado médico y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones estándar de cubierta, utilizamos las fechas límites estándar.

Esto quiere decir que le estaremos dando una respuesta dentro de 14 días después de recibir su solicitud **para un artículo o servicio médico**. Si su solicitud es para un **medicamento recetado de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta **dentro de 72 horas** luego de recibir su solicitud.

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos información adicional que le podría beneficiar, **podríamos tomar 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si entiende que no debemos tomar días adicionales puede presentar una “queja rápida”. Responderemos a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

proceso para presentar quejas es diferente al proceso para decisiones de cubierta y apelaciones. Vea la Sección 10 de este capítulo para información sobre las quejas).

Para las decisiones rápidas de cubierta usamos un marco de tiempo acelerado.

Una decisión rápida de cubierta significa que responderemos dentro de las 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le responderemos dentro de las 24 horas.

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos tiempo adicional que le podría beneficiar, **podríamos tomar 14 días naturales adicionales**. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si entiende que *no* debemos tomar días adicionales puede presentar una “queja rápida”. (Vea la Sección 10 de este capítulo para información sobre las quejas). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita que explique por qué le dijimos que no.

Paso 4: Si decimos que no a su solicitud de cubierta médica de cuidado médico, puede apelar.

- Si decimos que no, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto significa volver a solicitar la cubierta de cuidado médico que desea. Si presenta una apelación, significa que pasará al Nivel I del proceso de apelación.

Sección 5.3 Paso a paso: Cómo hacer una Apelación de Nivel I

Términos legales

Una apelación al plan sobre una decisión de cubierta de cuidado médico se llama una **reconsideración** por parte del plan.

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

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

Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de los 30 días naturales o 7 días naturales para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro de las 72 horas.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cubierta de cuidado que aún no ha recibido, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, se le daremos.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que aparecen en la Sección 5.2 de este capítulo para obtener una decisión rápida de cubierta.

Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan

- **Si solicita una apelación estándar, preséntela por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El capítulo 2 tiene la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, preséntela por escrito o llámenos.** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Tiene que hacer su solicitud de apelación a más tardar 65 días naturales** después de la fecha que aparece en la notificación escrita que le enviamos para comunicarle nuestra decisión sobre su decisión de cubierta. Si se le pasa la fecha límite y tiene una buena razón para haberla perdido, explíquenos la razón al momento de hacer la apelación. Podríamos darle más tiempo para hacer su apelación. Ejemplos de buenas razones pueden incluir una enfermedad seria que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para hacer una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted o su médico añaden más información para respaldar su apelación.** Se nos permite cobrar una tarifa por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando evaluamos su apelación, analizamos cuidadosamente toda la información. Verificamos que hayamos seguido todas las reglas cuando dijimos que no a su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario, posiblemente comunicándonos con usted o su médico.

Fechas límites para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **a más tardar 72 horas después de recibir su apelación.** Le daremos una respuesta antes si su salud requiere que lo hagamos.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo, o si necesitamos más información que podría beneficiarle, podríamos **tomar hasta 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Si no le damos una respuesta dentro de 72 horas (o hacia el final del período extendido de tiempo si tomamos días adicionales), se nos requiere enviar su solicitud automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelación, donde será evaluada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, debemos autorizar o proveer la cubierta a la que accedimos a más tardar 72 horas luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, automáticamente le enviaremos nuestra decisión por escrito y enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Fechas límites para una apelación estándar

- Para apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **dentro de 30 días naturales** después de recibir su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B, le daremos una respuesta dentro de **7 días naturales** luego de recibir su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si su condición de salud así lo requiere.
 - **Sin embargo**, si solicita más tiempo, o si necesitamos más información que podría beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si necesitamos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para llegar a una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si entiende que *no* debemos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presente una queja rápida, contestaremos a la misma dentro de 24 horas. (Vea la Sección 10 de este capítulo para información sobre quejas).
 - Si no le damos una respuesta antes de la fecha límite, (o para el final del período extendido), enviaremos su solicitud al Nivel 2 de apelación, donde una organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, debemos autorizar o proveer la cubierta a más tardar 30 días naturales si su solicitud es para un servicio o artículo médico, o **dentro de 7 días naturales** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- **Si nuestro plan dice no a parte o a todo lo que apeló**, enviaremos su apelación automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)**Sección 5.4 Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2****Términos legales**

El nombre formal de la organización de revisión independiente es **Entidad de Revisión Independiente**. A veces se le conoce como **IRE**, por sus siglas en inglés.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

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

- Nosotros le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se llama su expediente de caso. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente de caso**. Se nos permite cobrarle una tarifa por copiar y enviarle esta información a usted.
- Usted tiene derecho a proveerle a la Organización de Revisión Independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los analistas en la Organización de Revisión Independiente revisarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Si su apelación fue rápida en el Nivel 1, también tendrá una apelación rápida en el Nivel 2

- Para una apelación rápida la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **a más tardar 72 horas** después de recibir la misma.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y si la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que podría beneficiarle a, **podría tomar hasta 14 días naturales adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si su apelación fue estándar en el Nivel 1, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2

- Para una apelación estándar si su petición es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión tiene que responder a su apelación de Nivel 2 **dentro de 30 días naturales** después de recibir la misma. Si su petición es para un medicamento recetado bajo la Parte B de Medicare, la organización de revisión tiene que responder a su apelación de Nivel 2 **dentro de 7 días naturales** después de recibir la misma.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Sin embargo, si su petición es para un artículo o servicio médico y la organización independiente de revisión necesita recopilar más información que podría beneficiarle, **podría tomar hasta 14 días naturales adicionales**. La organización independiente de revisión no puede tomarse tiempo adicional para llegar a una decisión si su petición es para un medicamento recetado bajo la Parte B de Medicare.

Paso 2: La organización de revisión independiente le responde.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará las razones para esta.

- **Si la organización de revisión contesta que sí a parte o a todo en su petición para un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cubierta de cuidado médico dentro de 72 horas o proveer el servicio a más tardar 14 días naturales luego de recibir la decisión de la organización para las solicitudes estándar. Para solicitudes rápidas, tenemos 72 horas siguientes a la fecha en que nosotros recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión contesta que sí a parte o a todo en su petición para un medicamento recetado bajo la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proveer el medicamento recetado bajo la Parte B que está bajo disputa dentro de **72 horas** luego de recibir la decisión de la organización para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes rápidas** tenemos las **24 horas** siguientes a la fecha en que nosotros recibamos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la respuesta de esta organización es no a parte o a toda su apelación**, quiere decir que coinciden con nuestro plan en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cubierta para cuidado médico no debe ser aprobada. (Esto se llama **sostener la decisión o rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
 - Explicando su decisión.
 - Notificando sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cubierta de cuidado médico alcanza cierto mínimo. El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe pagar para continuar con el proceso de apelación.
 - Informándole cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, usted decide si quiere continuar con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea ir a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- El Nivel 3 de apelación es manejado por un juez de derecho administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo explica los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 5.5 ¿Qué pasa si nos pide que le reembolsemos nuestra parte de una factura por cuidado médico que recibió?

El Capítulo 7 describe cuando usted podría tener que pedir un reembolso o el pago de una factura que haya recibido de un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación para solicitarnos el pago.

Solicitar un reembolso es pedirnos una decisión de cubierta

Si nos envía los documentos solicitando un reembolso, nos está pidiendo una decisión de cubierta. Para tomar esta decisión, debemos verificar que el cuidado médico por el que pagó está cubierto. También verificaremos que usted haya seguido todas las reglas de uso de cubierta para obtener cuidado médico.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico que ya pagó está cubierto y usted siguió todas las reglas, le enviaremos el pago por nuestra parte del costo usualmente dentro de 30 días naturales, no más tarde de 60 días naturales luego de recibir su solicitud. Si aún no ha pagado por el cuidado médico, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si no aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico *no* está cubierto, o si usted *no* siguió todas las reglas, no enviaremos un pago. En vez, le enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos por el cuidado médico y las razones para ello.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar su solicitud, **usted puede apelar**. Si hace una apelación, significa que nos está pidiendo cambiar la decisión de cubierta que tomamos cuando denegamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3. Para apelaciones relacionadas con el reembolso, tenga en cuenta:

- Tenemos que darle una respuesta dentro de 60 días naturales luego de recibir su apelación. Si está solicitándonos que le reembolsemos por cuidado médico que ya recibió y pagó, no se le permitirá solicitar una apelación rápida.
- Si la organización independiente decide que debemos pagar, tenemos que enviárselo a usted o al proveedor dentro de 30 días naturales. Si nuestra respuesta a su apelación es sí, en cualquier etapa del proceso de apelación después del Nivel 2, tenemos que enviarle el pago solicitado a usted o al proveedor dentro de 60 días naturales.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 6 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o presentar una apelación

Sección 6.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos por un medicamento de la Parte D

Sus beneficios incluyen cubierta para muchos medicamentos recetados. Para que se cubran, los medicamentos tienen que usarse para indicaciones médicamente aceptadas. (Vea el Capítulo 5 para más información sobre indicaciones médicamente aceptadas). Para obtener detalles sobre los medicamentos, las reglas, las restricciones y los costos de la Parte D, vea los Capítulos 5 y 6. **Esta sección es solo sobre sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar, generalmente diremos medicamento en el resto de esta sección, en vez de repetir *medicamento recetado ambulatorio cubierto* 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 reglas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no se puede despachar como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito explicando cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cubierta.

Decisiones y apelaciones de cubierta de la Parte D

Términos legales

Una decisión inicial de cubierta sobre sus medicamentos de la Parte D se conoce como una **determinación de cubierta**.

Una decisión de cubierta es una decisión que hacemos sobre sus beneficios y cubierta o sobre la cantidad que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le dice lo que puede hacer si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no está en la *Lista de Medicamentos Cubiertos* del plan. **Solicite una excepción. Sección 6.2.**
- Solicitar una excepción en la restricción de cubierta de un medicamento del plan (como los límites en la cantidad de medicamentos que se pueden comprar, preautorización, o cualquier otro requisito para tratar otro medicamento primero). **Solicite una excepción. Sección 6.2.**

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Solicitar pagar una cantidad más baja del costo compartido para un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Solicite una excepción. Sección 6.2.**
- Solicitar una aprobación previa para un medicamento. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 6.4**
- Pagar por un medicamento recetado que ya compró. **Solicítenos que te devolvamos el dinero. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cubierta que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le indica cómo solicitar decisiones de cubierta y cómo solicitar una apelación.

Sección 6.2 ¿Qué es una excepción?**Términos legales**

El pedir que se cubra un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos se conoce como pedir una **excepción al formulario**.

El pedir que se elimine una restricción en la cubierta para un medicamento es, a veces, llamado pedir una **excepción al formulario**.

Solicitar un precio menor para un medicamento cubierto no preferido, a veces se llama pedir una **excepción de niveles**.

Si un medicamento no está cubierto de la manera en que a usted le gustaría, puede pedirnos que hagamos una excepción. Una **excepción** es un tipo de decisión de cubierta.

Para considerar su solicitud de excepción, su médico u otra persona que le recete, tendrá que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. He aquí tres ejemplos de excepciones que usted, su médico u otra persona que le recete puede pedirnos que hagamos:

- I. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra Lista de Medicamentos.** Si accedemos a cubrir un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos, usted tendrá que pagar la cantidad de costo compartido que aplique a medicamentos en el Nivel 2 (Genéricos) o Nivel 6 (Medicamentos Especializados). No puede solicitar una excepción en la cantidad de costo compartido que requerimos que usted pague por el medicamento.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- 2. Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** El Capítulo 5 describe las reglas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos en nuestra Lista de Medicamentos. Si accedemos a hacer una excepción y no aplicamos una restricción, puede solicitar una excepción sobre la cantidad de copago o coaseguro que requerimos que pague por el medicamento.
- 3. Cambiar la cubierta de un medicamento a un nivel más bajo de costo compartido.** Cada medicamento en nuestra Lista de Medicamentos está en uno de 7 niveles de costo compartido. Por lo general, mientras más bajo el nivel de costo compartido, menos será lo que tendrá que pagar por su parte del costo del medicamento.
 - Si nuestra Lista de Medicamentos contiene medicamento(s) alternativo(s) para tratar su condición médica que están en un nivel de costo compartido más bajo, puede pedirnos que cubramos su medicamento al costo compartido que aplica al / a los medicamento(s) alternativo(s). Esto reducirá su costo compartido para el medicamento.
 - Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos su medicamento a un costo compartido más bajo. Esta sería la cantidad que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de productos biológicos para tratar su condición.
 - Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede pedirnos que cubramos su medicamento al costo compartido que aplica al nivel más bajo que contiene alternativas para medicamentos de marca para tratar su condición.
 - Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos que cubramos su medicamento al costo compartido que aplica al nivel más bajo que contiene alternativas para medicamentos de marca o genéricos para tratar su condición.
 - No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costo compartido de ningún medicamento en el Nivel 5 (Medicamentos Especializados Preferidos) y del Nivel 6 (Medicamentos Especializados).
 - Si aprobamos su solicitud para una excepción de niveles y hay más de un nivel de costo compartido con medicamentos alternos que usted no puede tomar, usualmente pagará la cantidad menor.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 6.3 | Cosas importantes que debe saber sobre solicitar excepciones |
|--------------------|---|

Su médico nos tiene que explicar las razones médicas

Su médico u otra persona que le recete nos tiene que dar una declaración por escrito que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para una decisión más rápida, incluya esta información médica de su doctor u otra persona que le recete al solicitarnos una excepción.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

Normalmente, nuestra Lista de Medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una condición en particular. Estas diferentes alternativas son conocidas como medicamentos **alternos**. Si un medicamento alternativo es igual de efectivo que el medicamento que nos está solicitando y no causa efectos secundarios adicionales u otros problemas de salud, nosotros, por lo general, *no* aprobaremos su solicitud de excepción. Si solicita una excepción de nivel, por lo general no la aprobamos a menos que todos los medicamentos alternos en los niveles más bajos de costo compartido no funcionen tan bien para usted o si es probable que le cause una reacción alterna o algún otro daño.

Podemos decir sí o no a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud para una excepción, nuestra aprobación es, por lo general, válida hasta terminar el año del plan. Será así siempre y cuando su médico siga recetándole el medicamento y que el mismo siga siendo seguro y efectivo para tratar su condición.
- Si nuestra respuesta a su solicitud es no, puede pedirnos otra revisión mediante una apelación.

Sección 6.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cubierta, incluyendo una excepción**Términos legales**

Una decisión rápida de cubierta es también conocida como una **determinación acelerada (expedita) de cubierta**.

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

Las decisiones estándar de cubierta se toman dentro de las **72 horas** después de recibir la notificación de su médico. **Las decisiones rápidas de cubierta** se toman dentro de las **24 horas** después de recibir la notificación de su médico.

Si su salud requiere una respuesta rápida, debe pedir que tomemos una decisión rápida de cubierta. Para obtener una decisión rápida de cubierta, debe cumplir con dos requerimientos:

- Debe estar solicitando un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar que se le reembolse una decisión rápida de cubierta por un medicamento que ya compró).
- El uso de fechas límites estándar podría causar un daño grave a su salud o dañar su capacidad para funcionar.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- **Si su médico u otra persona que receta nos dice que su salud requiere una decisión rápida de cubierta, automáticamente le daremos una decisión rápida de cubierta.**
- **Si solicita una decisión rápida de cubierta por su cuenta, sin el apoyo de su médico o persona que le receta, decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión rápida de cubierta.** Si no aprobamos una decisión rápida de cubierta, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos las fechas límites estándar.
 - Explica que si su médico u otra persona que receta solicita la decisión de cubierta rápida, automáticamente le daremos una decisión de cubierta rápida.
 - Le dice que puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de darle una decisión estándar de cubierta en lugar de la decisión rápida de cubierta que solicitó. Responderemos a su queja dentro de las 24 horas de recibo.

Paso 2: Solicite una "decisión estándar de cubierta" o una "decisión rápida de cubierta".

Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o brindemos cubierta para el cuidado médico que desea. También puede acceder al proceso de decisión de cubierta a través de nuestra página electrónica. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el formulario modelo de *Solicitud de Determinación de Cubierta de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)*, que está disponible en nuestra página electrónica www.mmmpr.com. El Capítulo 2 tiene información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamo denegado se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona que recete) o su representante pueden hacerlo. También puede hacer que un abogado actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo explica cómo puede otorgar permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si está solicitando una excepción, proporcione la notificación de apoyo,** que es la razón médica de la excepción. Su médico u otra persona que receta puede enviarnos la notificación por fax o correo. O su médico u otra persona que receta puede informarnos por teléfono y hacer un seguimiento por fax o correo postal si es necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos nuestra respuesta

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

Fechas límites para una decisión de cubierta rápida

- Generalmente, tenemos que responder a su solicitud **en 24 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta a más tardar 24 horas luego de recibir la notificación del médico en respaldo a su solicitud. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una Organización Independiente de Revisión.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, tenemos que proveer la cubierta aprobada a más tardar 24 horas después de haber recibido su solicitud o la notificación médica que respalda su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Fechas límites estándar para una decisión de cubierta con respecto a un medicamento que aún no haya recibido

- Generalmente, tenemos que darle nuestra respuesta **dentro de 72 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta dentro de 72 horas luego de recibir la notificación de su médico en respaldo a su solicitud. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una Organización Independiente de Revisión.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, tenemos que **proveer la cubierta** acordada **dentro de 72 horas** luego de recibir su solicitud o la notificación del médico en respaldo a su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Fechas límites para decisiones estándar de cubierta sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Tenemos que darle nuestra respuesta **dentro de 14 días naturales** luego de recibir su solicitud.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización independiente de revisión.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, también se nos requiere enviarle el pago dentro de 14 días naturales luego de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si nuestra respuesta es no a su solicitud de cubierta, usted puede hacer una apelación.

- Si nuestra respuesta es no, usted tiene derecho de solicitar que reconsideremos esta decisión haciendo una apelación. Esto significa volver a solicitar la cubierta de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasará al Nivel I del proceso de apelación.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 6.5 | Paso a paso: Cómo hacer una Apelación de Nivel I |
|--------------------|---|

| |
|-------------------------|
| Términos legales |
|-------------------------|

Una apelación al plan sobre una decisión de cubierta para un medicamento de la Parte D se llama una **redeterminación** del plan.

A una apelación rápida también se le llama una **redeterminación acelerada (expedita)**.

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

Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de los 7 días naturales. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo requiere, solicite una apelación rápida

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otra persona que recete deberán decidir si necesita una apelación rápida.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cubierta en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, doctor y otra persona que recete tiene que comunicarse con nosotros para hacer una apelación Nivel I. Si su salud requiere de una respuesta rápida, pida una **apelación rápida**.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o llámenos al 787-620-2397 (Área Metro) o 1-866-333-5470 (libre de cargos).** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Tenemos que aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluyendo una solicitud hecha en el *formulario modelo de Solicitud de Redeterminación de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)* el cual se encuentra disponible en nuestra página de Internet <https://mmm-pr.com/docs/Solicitud-Redeterminacion-Medicamentos-Medicare-Denegados.pdf>. Por favor, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto, e información relacionada a su reclamación para poder procesar su solicitud.
- **Tiene que hacer su solicitud de apelación a más tardar 65 días** luego de la fecha que aparece en la notificación por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra decisión sobre su solicitud para una decisión de cubierta. Si no cumple con la fecha límite y tiene una buena razón por no haberlo hecho, explique la razón de la tardanza cuando haga la apelación. Podríamos darle más tiempo para hacer su apelación. Ejemplos de buenas razones incluyen si tuvo una enfermedad seria que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información en su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden añadir información para apoyar su apelación. Se nos permite cobrar una tarifa por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos una respuesta.

- Mientras evaluamos su apelación, volvemos a analizar con cuidado toda la información sobre su solicitud de cubierta. Verificamos que hayamos seguido todas las reglas cuando dijimos que no a su solicitud. Podríamos comunicarnos con usted o con su médico para obtener más información.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

Fechas límites para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, tenemos que darle una respuesta **a más tardar 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos una respuesta antes si su salud así nos lo requiere.
 - Si no le damos una respuesta dentro de 72 horas, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde se evaluará por una organización independiente de revisión. La Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, tenemos que proveer la cubierta que acordamos a más tardar 72 horas luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita explicándole por qué dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

Fechas límites para una apelación estándar para medicamentos que no ha recibido

- Para apelaciones estándar, tenemos que darle una respuesta **dentro de 7 días naturales** después de recibir su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su condición de salud requiere que así lo hagamos.
 - Si no le damos una decisión dentro de 7 días naturales, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación donde se evaluará por una Organización Independiente de Revisión. Sección 6.6 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, tenemos que **proveer la cubierta** tan rápido como su salud lo necesite, pero **no más tarde de 7 días naturales** luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita que explica por qué dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)***Fechas límites para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró***

- Debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 14 días naturales** luego de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, también se nos requiere hacerle el pago dentro de **30 días naturales** luego de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita que explica por qué dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

Paso 4: Si respondemos que no a su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso y hacer otra apelación.

- Si decide hacer otra apelación, esto significa que pasará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2**Términos legales**

El nombre formal de la organización independiente de revisión es **Entidad Independiente de Revisión**. A veces, se le conoce como la **IRE**, por sus siglas en inglés.

La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante o su médico o la persona que le recete) tiene que comunicarse con la Organización Independiente de Revisión y pedir una reconsideración de su caso.

- Si denegamos su Apelación de Nivel 1, la notificación por escrito que le enviamos incluye **instrucciones sobre cómo hacer una apelación de Nivel 2** ante la Organización Independiente de Revisión. Estas instrucciones le indican quién puede hacer una apelación de Nivel 2, qué fechas límites debe seguir y cómo comunicarse

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

con la organización de revisión. Si, sin embargo, no completamos nuestra revisión dentro del marco de tiempo aplicable, o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación de **en riesgo** bajo nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamo a la IRE.

- Enviaremos la información que tenemos sobre su apelación a esta organización. Esta información se llama su **expediente de caso**. **Tiene derecho a solicitarnos una copia del expediente de su caso**. Se nos permite cobrarle una tarifa por copiar y enviarle esta información a usted.
- Usted tiene derecho a proveerle a la Organización Independiente de Revisión información adicional para respaldar su apelación.

Paso 2: La organización independiente de revisión evalúa su apelación.

Los analistas de la organización independiente de revisión evaluarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Fechas límites para apelaciones rápidas

- Si su salud así lo requiere, pídale una apelación rápida a la Organización Independiente de Revisión.
- Si la organización está de acuerdo en darle una apelación rápida, la misma tiene que responder a su solicitud de apelación de Nivel 2 **a más tardar 72 horas** luego de recibir su solicitud.

Fechas límites para apelaciones estándar

- Para apelaciones estándar, la organización de revisión tiene que responder a su apelación de Nivel 2 **dentro de 7 días naturales** luego de recibir su apelación si esta es para un medicamento que aún no ha recibido. Si está solicitando un reembolso por un medicamento que ya compró, la organización de revisión tiene que proveerle una respuesta a su apelación Nivel 2 **dentro de 14 días naturales** luego de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

Para apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cubierta de medicamentos aprobada por la organización de revisión **dentro de las 24 horas** luego de recibir la decisión de la organización de revisión.

Para apelaciones estándar:

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de su solicitud de cubierta**, debemos **proporcionar la cubierta de medicamentos** aprobada por la organización de revisión **dentro de las 72 horas** luego de recibir la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** por un medicamento que ya compró, debemos **enviarle el pago dentro de los 30 días naturales** luego de recibir la decisión de la organización de revisión.

¿Qué pasa si la organización deniega su apelación?

Si esta organización deniega su apelación **o parte de ella**, esto quiere decir que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de ella). (Esto se llama **sostener la decisión**. También se llama **denegar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

- Explicando su decisión.
- Notificando sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cubierta de medicamentos que está solicitando alcanza cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cubierta de medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión en el Nivel 2 es definitiva.
- Informando el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelación.

Paso 4: Si su caso cumple con los requisitos, usted elige si desea continuar con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea continuar con la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- El Nivel 3 de apelación es manejado por un juez de derecho administrativo, o por un mediador. La Sección 9 de este capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos el cubrir una hospitalización más larga si considera que le está dando de alta muy pronto

Cuando se le admite en un hospital, usted tiene derecho a recibir todos los servicios de cuidado hospitalario cubiertos por el plan que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararse para el día en que salga del hospital. Ellos ayudarán a hacer arreglos para el cuidado que pueda necesitar luego de que salga.

- El día en que usted sale del hospital se llama su **fecha de alta**.
- Cuando su fecha de alta esté decidida, su médico o el personal del hospital le notificarán.
- Si considera que le están pidiendo, o si entiende que es muy pronto para salir del hospital, puede solicitar una hospitalización más larga y su solicitud será considerada.

Sección 7.1 Durante su hospitalización, usted recibirá una notificación por escrito de Medicare que le informa sobre sus derechos

Dentro de dos días naturales admitido en el hospital, se le dará una notificación por escrito llamada *Un Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos*. Toda persona con Medicare recibe una copia de esta notificación. Si no la recibe de parte de alguien en el hospital (por ejemplo, un manejador de casos o enfermero), pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, por favor llame a Servicios al Afiliado o a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana. TTY 1-877-486-2048.

1. Lea esta notificación cuidadosamente y haga preguntas si hay algo que no entiende. La misma trata sobre:

- Su derecho a recibir los servicios cubiertos por Medicare, durante y después de su hospitalización, según ordenados por su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde se los pueden proveer.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier preocupación que tenga sobre la calidad del cuidado hospitalario.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si cree que le están dando de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar un retraso en la fecha de su alta para que cubramos su cuidado hospitalario durante más tiempo.

2. Se le solicitará firmar la notificación por escrito como evidencia de que la recibió y que entendió sus derechos.

- Se le solicitará a usted o a alguien que esté actuando a nombre suyo firmar esta notificación.
- Firmar la notificación *solamente* demuestra que usted ha recibido la información sobre sus derechos. La notificación no le indica su fecha de alta. Firmar la notificación **no significa** que está de acuerdo con su fecha de alta.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

3. Conserve su copia de la notificación a mano para que, en caso de necesitarla, tenga la información sobre cómo hacer una apelación (o informar una preocupación sobre la calidad de su cuidado).

- Si firmó la notificación más de dos días naturales antes de su alta del hospital, recibirá otra copia antes de que se coordine el darle de alta.
- Para ver esta notificación con antelación, puede llamar a Servicios al Afiliado o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver la notificación en Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 7.2 | Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel I para cambiar su fecha de alta del hospital |
|--------------------|--|

Si desea pedir que sus servicios de hospitalización sean cubiertos por nuestro plan por más tiempo necesitará usar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, entienda lo que tiene que hacer y cuáles son las fechas límites:

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límites.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, por favor llame a Servicios al Afiliado. O, llame al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que provee asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel I, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Esta verifica si la fecha de alta planificada para usted es médicamente apropiada.

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el gobierno federal para controlar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta hospitalaria para las personas con Medicare. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

Paso I: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- La notificación por escrito que recibió (*Un Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos*) le dice cómo comunicarse con esta organización. (O, busque el nombre, la

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

dirección y el número telefónico de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para su estado en el Capítulo 2).

Actúe rápidamente:

- Para hacer su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *antes* de salir del hospital y **no más tarde de la medianoche del día del alta**.
 - **Si cumple con esta fecha límite**, podrá quedarse hospitalizado *después* de su fecha de alta, *sin tener que pagar* por ello, mientras espera la decisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.
 - **Si no cumple con la fecha límite**, comuníquese con nosotros. Si decide quedarse hospitalizado después de su fecha planificada de alta, *podría tener que pagar todos los costos* del cuidado hospitalario que reciba luego 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 de que nos comuniquemos, le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le brinda la fecha de alta planificada y explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto (médicamente apropiado) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del **Aviso detallado de alta** llamando a Servicios al Afiliado o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede ver un aviso de muestra en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una evaluación independiente de su caso

- Los profesionales de la salud en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (los examinadores) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué entiende que la cubierta para estos servicios debe continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- Los examinadores también revisarán su información médica, hablarán con su médico y evaluarán la información que el hospital y nuestro plan les ha dado.
- Para el mediodía del día siguiente en que los examinadores nos notifiquen sobre su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito con su fecha de alta planificada. Esta notificación explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros pensamos que es correcto (médicamente apropiado) que a usted se le dé de alta en esa fecha.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

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

¿Qué pasa si la respuesta es sí?

- Si la respuesta de la organización revisora es que **sí**, **nosotros tenemos que continuar brindándole servicios hospitalarios cubiertos por el tiempo en que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si estos aplican). Además, podría haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué pasa si la respuesta es no?

- Si la respuesta de la organización revisora es que **no**, está diciendo que la fecha planificada para su alta es médicamente apropiada. Si esto sucede, **nuestra cubierta para sus servicios hospitalarios acabará** al mediodía del día *después* que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé su respuesta a su apelación.
- Si la respuesta de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad a su apelación es que **no** y usted decide quedarse hospitalizado, **podría tener que pagar el costo completo** del cuidado hospitalario que reciba pasado el mediodía del día siguiente al que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da su respuesta a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea hacer otra apelación

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad ha rechazado su apelación y usted se queda hospitalizado después de la fecha planificada para su alta, entonces puede hacer otra apelación. Hacer otra apelación significa que pasará al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

Sección 7.3

Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que reevalúe su decisión en su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad deniega su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo completo de su hospitalización después de la fecha planificada para su alta.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

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

- Usted tiene que solicitar esta revisión **dentro de 60 días naturales** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió que *no* a su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permanece en el hospital pasada la fecha en que terminó su cubierta.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad hace una segunda evaluación de su situación

- Los examinadores en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a evaluar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días naturales a partir del recibo de su solicitud para una apelación de Nivel 2, los examinadores tomarán una decisión sobre su apelación y le darán su respuesta.***Si la respuesta de la organización revisora es sí:***

- **Tenemos que reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos del cuidado hospitalario que reciba a partir del mediodía del día siguiente a la fecha en que su primera apelación fue rechazada por la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. **Tenemos que continuar brindándole cubierta por cuidado hospitalario durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos y podrían aplicar limitaciones de cubierta.

Si la respuesta de la organización revisora es no:

- Esto significa que ellos se reafirman en la decisión que tomaron durante su apelación de Nivel 1. A esto se le llama sostener la decisión.
- La notificación por escrito que recibirá le dirá qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es no, debe decidir si desea proseguir con su apelación y pasar al Nivel 3.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones luego del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar al Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- El Nivel 3 de apelación es evaluado por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador. La Sección 9 de este Capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 **Cómo solicitarnos una extensión de cubierta para algunos servicios médicos si entiende que su cubierta está terminando muy pronto**

Sección 8.1 *Esta sección trata sobre solo tres servicios: Cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés)*

Cuando esté recibiendo **servicios cubiertos de salud en el hogar, cuidado de enfermería especializada o cuidado de rehabilitación (Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF))**, tiene derecho a seguir recibiendo los servicios para ese tipo de cuidado durante el tiempo que sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidamos que es tiempo de dejar de cubrir cualquiera de estos tres tipos de cuidado, se nos requiere informárselo con anticipación. Cuando su cubierta por este cuidado termine, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo compartido por su cuidado.*

Si entiende que estamos acabando la cubierta de su cuidado muy pronto **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le dice cómo puede hacer esta apelación.

Sección 8.2 **Le informaremos por adelantado cuando su servicio esté por terminar**

Términos Legales

Notificación de No-Cubierta de Medicare. Le indica cómo hacer una **apelación acelerada**. Hacer una apelación acelerada es un medio formal y legal de pedirle al plan que cambie la decisión de cubierta que ha tomado sobre cuándo suspender su cuidado.

I. Usted recibe una notificación por escrito al menos dos días naturales antes de que nuestro plan suspenda la cubierta de su cuidado. Este aviso le indica:

- La fecha en la que dejaremos de cubrir su cuidado.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Cómo solicitar una apelación acelerada para pedirnos que sigamos cubriendo su cuidado por un período de tiempo más largo.
2. **Se le solicitará, o a su representante, firmar la notificación por escrito como evidencia de que la recibió.** Firmar la notificación solo evidencia que recibió la información sobre la suspensión de su cubierta. **Firmar la notificación no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de detener el cuidado.

Sección 8.3 Paso a paso: Cómo hacer una Apelación de Nivel I para que nuestro plan cubra su cuidado por más tiempo

Si quiere pedirnos que cubramos su cuidado por un período de tiempo más largo, necesitará utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, entienda lo que tiene que hacer y cuáles son las fechas límites.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límites.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, por favor llame a Servicios al Afiliado. O, llame a su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que provee asistencia personalizada.

Durante el Nivel I de apelación, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Decide si la decisión para finalizar su cuidado es médicamente correcta.

La **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en cuidado médico pagados por el gobierno federal para verificar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas con Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de cuidado médico. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

Paso 1: Haga su apelación de Nivel I: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una apelación de vía rápida. Tiene que actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- La notificación por escrito que recibió (Notificación de No-Cubierta de Medicare) le dice cómo comunicarse con esta organización. O, busque el nombre, la dirección y el número telefónico de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para iniciar su apelación antes del **mediodía del día antes a la fecha de entrada en vigor** de la *Notificación de No-Cubierta de Medicare*.
- Si no cumple con la fecha límite y desea presentar una apelación, aún tiene derechos de apelación. Póngase en contacto con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.

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

| Términos Legales |
|---|
| Aviso Detallado de No-Cubierta. Aviso que provee detalles sobre las razones para terminar la cubierta. |

¿Qué pasa durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (los examinadores) le preguntarán a usted, o a su representante, por qué entiende que su cubierta para estos servicios debe continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- La organización examinadora también evaluará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nosotros le hayamos dado.
- Para el final del día en que los examinadores nos notifiquen sobre su apelación, usted recibirá un **aviso detallado de no-cubierta** de nuestra parte con nuestras razones, explicadas en detalle, para suspender la cubierta de sus servicios.

Paso 3: En el plazo de un día completo después de que tengan toda la información que necesitan; los examinadores le comunicarán su decisión.

¿Qué pasa si la respuesta de los examinadores es sí?

- Si la respuesta de los examinadores a su apelación es **sí**, **tenemos que continuar proveyendo sus servicios cubiertos por el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando su parte de los costos (tales como deducibles o copagos, si aplican). Puede haber limitaciones a sus servicios cubiertos.

¿Qué pasa si la respuesta de los examinadores es no?

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Si la respuesta de los examinadores es *no*, entonces **su cubierta terminará en la fecha que le habíamos indicado**.
- Si decide continuar recibiendo el cuidado de salud en el hogar o el cuidado en un centro de enfermería especializada o los servicios de un Centro de Rehabilitación Integral Ambulatorio (CORF) *después* de la fecha en que termina su cubierta, entonces **tendrá que pagar el costo total** por este cuidado por su cuenta.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea hacer otra apelación.

- Si los examinadores deniegan su apelación de Nivel 1, y usted decide continuar recibiendo cuidado luego de que la cubierta para este haya terminado, puede hacer otra apelación.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 8.4 | Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado por más tiempo |
|--------------------|---|

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que reevalúe la decisión que tomó con respecto a su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de los servicios de cuidado en el hogar, centro de enfermería especializada o Centro de Rehabilitación Integral Ambulatorio (CORF) que reciba *luego* de la fecha en que le indicamos que terminaría su cubierta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita otra revisión

- Usted tiene que solicitar esta revisión **dentro de 60 días naturales** a partir de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad denegó su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cubierta.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad hace una segunda evaluación de su caso

- Los examinadores en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a revisar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días naturales a partir del recibo de su solicitud de apelación, los examinadores tomarán una decisión sobre su apelación y se la notificarán.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

¿Qué sucede si la respuesta de la organización revisora es sí?

- **Nosotros tenemos que reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado que haya recibido desde la fecha en que le notificamos la suspensión de su cubierta. **Nosotros tenemos que continuar cubriendo su cuidado** por el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos y podrían aplicar limitaciones de cubierta.

¿Qué sucede si la respuesta de la organización revisora a su apelación es no?

- Esto significa que ellos se reafirman en la decisión que tomamos en su apelación de Nivel 1.
- La notificación por escrito que recibirá le explicará qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará detalles sobre cómo pasar al próximo nivel de apelación, el cual es manejado por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador.

Paso 4: Si la respuesta es no, usted deberá decidir si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones luego del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador. La Sección 9 de este capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Llevando su apelación al Nivel 3 y más allá

| | |
|--------------------|--|
| Sección 9.1 | Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Solicitudes de Servicios Médicos |
|--------------------|--|

Esta sección puede ser apropiada para usted si ya ha presentado apelaciones en los Niveles 1 y 2 y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor monetario del artículo o servicio médico por el que ha apelado alcanza los niveles mínimos específicos, podría ser elegible para pasar a otros niveles de apelación. Si el valor monetario es menor al nivel mínimo, no podrá seguir apelando. La respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 le explicará cómo puede hacer una apelación de Nivel 3.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

En la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación, las entidades que manejan la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Nivel 3 de apelación **Un Juez de Derecho Administrativo que trabaja para el gobierno Federal o mediador** evaluará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el Juez de Derecho Administrativo o mediador responde que sí a su apelación, el proceso de apelación *podría o no haber terminado*** – A diferencia de una decisión en el Nivel 2, nosotros tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 3 que le favorezca a usted. Si decidimos apelar, irá a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proveerle el cuidado médico dentro de 60 días naturales luego de recibir la decisión del Juez de Derecho Administrativo o mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de la apelación de Nivel 4 con los documentos que la acompañen. Se nos permite esperar por la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proveer el cuidado médico en disputa.
- **Si el Juez de Derecho Administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *podría o no haber terminado***
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha terminado.
 - Si no desea aceptar esta decisión, puede pasar al próximo nivel del proceso de apelación. La notificación que recibirá le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Nivel 4 de apelación **El Consejo de apelaciones** de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno Federal.

- **Si la respuesta es sí, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud para reevaluar la decisión favorable de la apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*** - A diferencia de una decisión del Nivel 2, nosotros tenemos derecho a apelar una decisión del Nivel 4 que le favorezca. Decidiremos si apelamos esta decisión al Nivel 5.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, tenemos que autorizar o proveer el cuidado médico dentro de 60 días naturales a partir del recibo de la decisión del Consejo.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- Si decidimos apelar la decisión, se lo notificaremos por escrito.
- **Si la respuesta es no, o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede o no haber terminado.**
 - Si decide aceptar esta decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
 - Si no desea aceptar esta decisión, usted podría continuar al próximo nivel del proceso de apelación. Si el Consejo rechaza su apelación, la notificación que recibirá le informará si las reglas le permiten continuar hacia una apelación de Nivel 5, y cómo continuar con la apelación de Nivel 5.

Nivel 5 de apelación Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *sí* o *no* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más instancias de apelación tras el Tribunal Federal de Distrito.

Sección 9.2 Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Solicitudes para Medicamentos Recetados de la Parte D

Esta sección pudiera ser apropiada para usted si ha hecho apelaciones en los Niveles 1 y 2, y ambas han sido rechazadas.

Si el precio del medicamento por el que ha apelado alcanza un valor monetario específico, podría pasar a los niveles de apelación adicionales. Si el valor monetario es menor, no podrá apelar más. La respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 le explicará con quién comunicarse y qué hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones sobre apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación, verá quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Nivel 3 de apelación Un Juez de Derecho Administrativo o un mediador que trabaja para el Gobierno Federal evaluará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones ha finalizado.** Tenemos que **autorizar o proveer la cubierta de medicamentos** que aprobó el Juez de Derecho Administrativo o mediador **dentro de 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o pagar a más tardar 30 días naturales** luego de recibir la decisión.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar al próximo nivel del proceso de revisión. La notificación que recibirá le indicará lo próximo que debe hacer para una apelación de Nivel 4.

Nivel 4 de apelación El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno Federal.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones ha finalizado.** Tenemos que autorizar o proveer la cubierta de medicamentos que aprobó el Consejo dentro de 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o pagar a más tardar 30 días naturales después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al próximo nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud de revisión de su apelación, la notificación escrita le informará si las reglas permiten que proceda a una apelación de Nivel 5. También le informará con quién debe comunicarse y lo próximo que debe hacer para seguir con su apelación.

Nivel 5 de apelación Un juez del Tribunal de Distrito Federal revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *sí o no* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más instancias de apelación tras el Tribunal Federal de Distrito.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

PRESENTACIÓN DE QUEJAS

SECCIÓN 10 Cómo hacer una queja sobre la calidad del servicio, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras preocupaciones

Sección 10.1 ¿Qué tipos de problemas se manejan a través del proceso de quejas?

El proceso de quejas es usado *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad del cuidado, tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, presentamos ejemplos de las clases de problemas que son manejados por el proceso de quejas.

| Queja | Ejemplo |
|--|---|
| Calidad de su cuidado médico | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está usted insatisfecho con la calidad del cuidado que ha recibido (incluyendo el cuidado hospitalario)? |
| Respeto a su privacidad | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial? |
| Falta de respeto, deficiencias en el Servicio al Afiliado y otros comportamientos negativos | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien le ha tratado de manera descortés o irrespetuosa? • ¿Está insatisfecho con Servicios al Afiliado? • ¿Siente que le están dando motivos para dejar nuestro plan? |
| Tiempos de espera | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está teniendo problemas para conseguir citas o tiene que esperar demasiado para conseguir una? • ¿Ha tenido que esperar demasiado tiempo por médicos, farmacéuticos, u otros profesionales de la salud? ¿O, por Servicios al Afiliado u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejemplos de esto incluyen esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera o en el cuarto de examen, o al buscar una receta. |
| Limpieza | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o condición de una clínica, hospital u oficina médica? |

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

| Queja | Ejemplo |
|---|--|
| Información que obtiene de nuestro plan | <ul style="list-style-type: none"> • ¿No le notificamos algo requerido? • ¿Nuestra información escrita es difícil de entender? |
| Puntualidad (Estos tipos de quejas están todos relacionados con cuán diligentes hemos sido con relación a decisiones de cubierta y apelaciones) | <p>Si ya nos solicitó una decisión de cubierta o hecho una apelación, y entiende que no estamos respondiendo con suficiente rapidez, usted puede dar una queja sobre nuestra lentitud. Aquí tiene algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted nos pide que tomemos una <i>decisión rápida de cubierta</i> o una <i>apelación rápida</i> y nosotros nos hemos negado, puede hacer una queja. • Usted considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para darle una decisión de cubierta o responder a una apelación, puede hacer una queja. • Si considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para cubrir o reembolsarle ciertos artículos médicos o servicios o medicamentos que fueron aprobados; puede hacer una queja. • Si considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede hacer una queja. |

Sección 10.2 Cómo hacer una queja

Términos legales

- Una **queja** también se conoce como una **querella**.
- **Presentar una queja** también se denomina **presentar una querella**.
- **Usar el proceso para quejas** también se denomina **usar el proceso para presentar una querella**.
- Una **queja rápida** también se denomina **querella acelerada**.

Sección 10.3 Paso a paso: Dando una queja

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

- **Normalmente, llamar a Servicios al Afiliado es el primer paso.** De haber algo más que tenga que hacer, Servicios al Afiliado se lo informará.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede hacer su queja por escrito y enviárnosla.** Si nos envía su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- **Si desea escribirnos en vez de hacer una querrela verbal, puede enviar su carta por correo, fax, o entregarla en persona.** Para detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, refiérase al Capítulo 2, Sección 1, *Cómo comunicarse con nosotros cuando está haciendo una queja sobre su cuidado médico y sus medicamentos recetados de la Parte D*. Si su queja tiene que ver con una solicitud denegada para una determinación administrativa acelerada, una determinación de cubierta acelerada, o una reconsideración o redeterminación acelerada, tenemos que responder a su queja dentro de 24 horas.
- La **fecha límite** para hacer una queja es 60 días naturales desde el momento usted tuvo el problema por el cual se quiere quejar.

Paso 2: Evaluamos su queja y le respondemos

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama con una queja, podríamos darle una respuesta durante la misma llamada.
- **La mayoría de las quejas se contestan en un plazo de 30 días naturales.** Si necesitamos más información y el que ocurra un retraso es en beneficio suyo, o si pide más tiempo, podemos tomar hasta 14 días naturales adicionales (44 días naturales en total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una “decisión rápida de cubierta” o una “apelación rápida”, automáticamente le daremos una “queja rápida”.** Si tiene una "queja rápida", significa que le daremos una respuesta dentro de las 24 horas.
- **Si no estamos de acuerdo** con su queja o con parte de ella, o no nos consideramos responsables por el problema por el cual se está quejando, le incluiremos las razones en nuestra contestación.

| | |
|---------------------|--|
| Sección 10.4 | También puede dar quejas sobre calidad del cuidado a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad |
|---------------------|--|

Cuando su queja sea sobre la *calidad del cuidado*, cuenta con dos opciones adicionales:

- **Puede hacer su queja directamente ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.** La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos en la práctica y otros expertos del cuidado de la salud, pagados por el gobierno federal, para revisar y mejorar el cuidado provisto a los pacientes de Medicare.

CAPÍTULO 9: Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)

- **Puede hacer su queja tanto antes la Organización para el Mejoramiento de la Calidad como ante nosotros, al mismo tiempo.**

| | |
|---------------------|--|
| Sección 10.5 | También puede comunicarle su queja a Medicare |
|---------------------|--|

Puede enviar su queja sobre MMM Supremo directamente a Medicare. Para enviar una queja a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10:

*Terminando su afiliación
en el plan*

SECCIÓN 1 Introducción para cancelar su afiliación a nuestro plan

Cancelar su afiliación a MMM Supremo puede ser una decisión **voluntaria** (porque usted así lo decidió) o **involuntaria** (no es decisión suya):

- Es posible que deje nuestro plan porque ha decidido que quiere irse. Las Secciones 2 y 3 ofrecen información sobre cómo cancelar su afiliación voluntariamente.
- También existen situaciones limitadas en las que usted elige no irse, pero estamos obligados a cancelar su afiliación. La Sección 5 le informa sobre las situaciones en las que debemos cancelar su afiliación.

Si se desafilia de nuestro plan, debemos continuar brindándole cuidado médico y medicamentos recetados, y usted continuará pagando su costo compartido hasta que finalice su afiliación.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su afiliación al plan?

| |
|---|
| Sección 2.1 Puede cancelar su afiliación durante el Período de Afiliación Anual |
|---|

Usted puede cancelar su afiliación a nuestro plan durante el **Período Anual de Afiliación** (también conocido como el **Período Abierto de Afiliación Anual**). Durante este periodo evalúe su cubierta de salud y medicamentos, y decida sobre la cubierta para el próximo año.

- **El Período Anual de Afiliación** es desde 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.
- **Escoja permanecer con la misma cubierta que tiene actualmente o puede hacer cambios a su cubierta para el próximo año.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede escoger uno de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud Medicare, con o sin cubierta de medicamentos recetados.
 - Medicare Original *con* un plan Medicare separado de medicamentos recetados
 - –o – Medicare Original *sin* un plan Medicare separado de medicamentos recetados.
 - Si escoge esta opción, Medicare podría inscribirlo en un plan, a menos que usted haya declinado la inscripción automática.

Nota: Si se desafilia de su cubierta Medicare de medicamentos recetados y se queda sin cubierta acreditable de medicamentos por 63 días consecutivos o más, posiblemente tendrá que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D si se une a un plan Medicare de medicamentos recetados más tarde.

- **Su afiliación a nuestro plan acabará** cuando comience la cubierta de su nuevo plan el 1 de enero.

| | |
|--------------------|--|
| Sección 2.2 | Puede cancelar su afiliación durante el Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage |
|--------------------|--|

Usted tiene la oportunidad de hacer *un solo* cambio a su cubierta de salud durante el **Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage**.

- **El Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage** ocurre cada año desde el 1 de enero al 31 de marzo y también para los nuevos beneficiarios de Medicare que estén inscritos en un plan MA, desde el mes en que tienen derecho a la Parte A y la Parte B hasta el último día del tercer mes del cual tienen derecho.
- **Durante el Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage anual**, puede:
 - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage. Con o sin cubierta de medicamentos recetados.
 - Desafilarse de nuestro plan y obtener cubierta a través de Medicare Original. Si escoge cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede afiliarse a un plan Medicare separado de medicamentos recetados en ese momento.
- **Su afiliación acabará** el primer día del mes siguiente a la fecha en que usted se afilie a un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su notificación de cambio a Medicare Original. Si también decide inscribirse en un plan Medicare de medicamentos recetados, su afiliación en este plan comenzará el primer día del mes siguiente a la fecha en que el plan de medicamentos reciba su solicitud.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 2.3 | En algunas situaciones, usted puede cancelar su afiliación durante un Período Especial de Afiliación |
|--------------------|---|

En algunas situaciones, afiliados de MMM Supremo podrían ser elegibles para cancelar su afiliación durante otras épocas del año. A esto se le conoce como un **Período Especial de Afiliación**.

Pudiera ser elegible para cancelar su afiliación durante el Período Especial de Afiliación si alguna de las siguientes situaciones le aplican. Los siguientes son solo ejemplos, para la lista completa, comuníquese con el plan, llame a Medicare, o visite la página de Internet de Medicare, (www.medicare.gov):

- Por lo general, cuando se ha mudado.
- Si tiene Medicaid.

CAPÍTULO 10: Terminando su afiliación en el plan

- Si es elegible para “Ayuda Adicional” para el pago de sus recetas de Medicare.
- Si incumplimos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo cuidado en una institución, como un hogar de ancianos u hospital de cuidado prolongado (LTC).
- **Nota:** Si está en un programa de manejo de medicamentos, es posible que no pueda cambiarse de plan. El Capítulo 5, Sección 10, le habla más sobre los programas de manejo de medicamentos.

Los períodos de tiempo de afiliación varían de acuerdo con su situación.

Para ver si es elegible para un Período Especial de Afiliación, por favor, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su afiliación por un caso particular puede cambiar tanto su cubierta de salud Medicare como su cubierta de medicamentos recetados. Puede elegir:

- Otro plan de salud Medicare con o sin cubierta de medicamentos recetados.
- Medicare Original *con* un plan Medicare separado de medicamentos recetados
- – o – Medicare Original *sin* un plan Medicare separado de medicamentos recetados

Nota: Si se desafilia de su cubierta Medicare de medicamentos recetados y se queda sin cubierta acreditable de medicamentos por un período continuo de 63 días o más, posiblemente tendrá que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D si se une a un plan Medicare de medicamentos recetados más tarde.

Generalmente, su afiliación acabará el primer día del mes después de que se recibe su solicitud para cambiar su plan.

Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta: Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que haya optado por no participar de la afiliación automática.

| | |
|--------------------|---|
| Sección 2.4 | ¿Dónde puede conseguir más información sobre cuándo es posible cancelar su afiliación? |
|--------------------|---|

Si tiene preguntas sobre cancelar su afiliación usted puede:

- **Llamar a Servicios al Afiliado.**
- Conseguir la información en el folleto **Medicare y Usted 2025**.
- Comunicarse con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su afiliación a nuestro plan?

La tabla a continuación le explica cómo debe cancelar su afiliación en nuestro plan.

| Si quiere cambiar de nuestro plan a: | Esto es lo que debe hacer: |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Otro plan de salud Medicare. | <ul style="list-style-type: none">• Afíliase en el nuevo plan Medicare en cualquier momento.• Se le desafiliará automáticamente de MMM Supremo cuando comience la cubierta de su nuevo plan. |
| <ul style="list-style-type: none">• Medicare Original <i>con</i> un plan separado de medicamentos recetados de Medicare. | <ul style="list-style-type: none">• Afíliase en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare.• Se le desafiliará automáticamente de MMM Supremo cuando comience la cubierta de su nuevo plan. |
| <ul style="list-style-type: none">• Medicare Original <i>sin</i> una cubierta separada de medicamentos recetados de Medicare. | <ul style="list-style-type: none">• Envíenos una solicitud de desafiliación por escrito. Comuníquese con Servicios al Afiliado si necesita más información sobre cómo hacerlo.• También puede comunicarse con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, los 7 días de la semana, y pedir ser desafiliado. Usuarios TTY deben llamar al 1-877-486-2048.• Se le desafiliará de MMM Supremo cuando comience su cubierta de Medicare Original. |

SECCIÓN 4 Hasta que acabe su afiliación, tendrá que seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que acabe su afiliación y comience su nueva cubierta Medicare, continuará recibiendo su servicio médico, artículos y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando nuestra red de proveedores para recibir su cuidado médico.**
- **Continúe el uso de nuestras farmacias de la red u órdenes por correo, para obtener el despacho de sus medicamentos.**
- **Si lo hospitalizan el día en que su afiliación acaba, su hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que sea dado de alta del hospital** (aun cuando su alta ocurra después de haber comenzado su nueva cubierta de salud).

SECCIÓN 5 En algunos casos, MMM Supremo tendrá que cancelar su afiliación

| |
|--|
| Sección 5.1 ¿Cuándo tendremos que cancelar su afiliación? |
|--|

MMM Supremo tendrá que cancelar su afiliación en el plan en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si ya no tiene Medicare Parte A y Parte B.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si está fuera de nuestra área de servicio por más de seis meses.
 - Si se muda o si hace un viaje que dura un largo tiempo, llame a Servicios al Afiliado para averiguar si el lugar al cual se muda o el destino de su viaje está en el área de servicio de nuestro plan.
- Si no cumple con los requisitos de elegibilidad especial.
 - Nuestro plan está diseñado para cumplir con las necesidades especiales de personas que padecen de condiciones médicas específicas. Para cualificar para nuestro plan, usted debe padecer de Diabetes Mellitus, Insuficiencia Cardíaca Crónica y Desórdenes Cardiovasculares.
- Si le encarcelan (va a prisión).

CAPÍTULO 10: Terminando su afiliación en el plan

- Si ya no es un ciudadano de los Estados Unidos o no cuenta con presencia legal en los Estados Unidos.
- Si miente o nos oculta información sobre su afiliación a otro seguro que le provee cubierta de medicamentos recetados.
- Si intencionalmente nos da información incorrecta al afiliarse a nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad. (No podemos obligarlo a abandonar el plan por esta razón a menos que, primero, obtengamos permiso de Medicare).
- Si constantemente se comporta de manera negativa y nos dificulta proveerles cuidado de salud a usted y a otros afiliados de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar el plan por esta razón a menos que, primero, obtengamos permiso de Medicare).
- Si permite que otra persona utilice su tarjeta de afiliación para obtener cuidado médico. (No podemos obligarlo a abandonar el plan por esta razón a menos que, primero, obtengamos permiso de Medicare).
 - Si cancelamos su afiliación por esta razón, Medicare podría pedir que su caso sea investigado por el Inspector General.
- Si se le requiere que pague la cantidad adicional de la Parte D debido a su ingreso y usted no la paga, Medicare le desafiliará de nuestro plan y usted perderá su cubierta de medicamentos recetados.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene preguntas o le gustaría obtener más información sobre cuándo podríamos cancelar su afiliación llame a Servicios al Afiliado.

Sección 5.2 **No podemos solicitarle que se desafilie de nuestro plan por cualquier razón relacionada con su salud, a menos que ya no padezca de la condición médica requerida para afiliarse a MMM Supremo**

En la mayoría de los casos, MMM Supremo no puede solicitarle que deje nuestro plan por cualquier razón relacionada con su salud. La única ocasión en la cual se nos permite hacerlo es si ya no padece de la condición médica requerida para afiliarse a.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si siente que se le ha pedido dejar nuestro plan por una razón relacionada con su salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

| | |
|--------------------|---|
| Sección 5.3 | Usted tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su afiliación a nuestro plan |
|--------------------|---|

Si cancelamos su afiliación en nuestro plan, tenemos que darle, por escrito, las razones para dicha decisión. Debemos, también, explicarle cómo radicar una querrela o presentar una queja sobre nuestra decisión de cancelar su afiliación.

CAPÍTULO II:

Notificaciones legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes aplicables

La ley principal que aplica a este documento es la del Título XVIII de la Ley de Seguro Social (Social Security Act) y las regulaciones creadas bajo esta ley por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Además, otras leyes federales pueden aplicarse y, bajo algunas circunstancias, las leyes del estado en donde vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

Nosotros no discriminamos por concepto de raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, 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 proveen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, tienen que cumplir con las leyes federales en contra del discrimen, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Americanos con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible y todas las otras leyes que apliquen a las organizaciones que reciben fondos federales, y cualquier otra ley y reglamento que aplique por cualquier otra razón.

Si quiere más información o si tiene alguna preocupación acerca de discrimen o trato injusto, favor llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o la oficina local de Derechos Civiles. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si tiene alguna discapacidad y necesita ayuda con acceso al cuidado, favor llamarnos al Departamento de Servicios al Afiliado. Si tiene alguna queja, como por ejemplo, algún problema con accesibilidad para silla de ruedas, Servicios al Afiliado puede ayudarle.

La discriminación es ilegal

MMM Healthcare, LLC., cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MMM Healthcare, LLC., no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

MMM Healthcare, LLC.:

- Proporciona a las personas con discapacidades modificaciones razonables y ayudas auxiliares apropiados gratis y servicios para comunicarse de manera eficaz con nosotros, tales como:

CAPÍTULO 11: Notificaciones legales

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
- Información impresa escrita en otros formatos (letra agrandada, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Provee servicios de asistencia lingüística gratuitos a personas cuya lengua materna no es el español, que pueden incluir:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información impresa escrita en otros idiomas.

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado.

Si entiende que MMM Healthcare, LLC., no le proporcionó estos servicios o discriminó en su contra de alguna otra forma debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una querrela ante: Departamento de Apelaciones y Querellas, PO Box 71114 San Juan PR 00936-8014, 1-866-333-5470 (libre de cargos), 711 TTY (audio impedidos), 787-622-0485 (fax), mmm@mmmhc.com (correo electrónico). Puede radicar su querrela en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, el Departamento de Servicios al Afiliado está a su disposición para brindársela.

También puede presentar una querrela de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de manera electrónica a través del Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de querrela en el sitio web:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

SECCIÓN 3 Aviso sobre derechos de subrogación de pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la obligación de cobrar por servicios cubiertos de Medicare por los cuales Medicare no es el pagador principal. Conforme a las regulaciones de CMS en 42 CFR secciones 422.108 y 423.462, MMM Supremo, como Organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación de pago que el Secretario ejerce bajo las regulaciones de CMS en las subpartes B hasta la D de la parte 411 de 42 CFR, y las reglas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

CAPÍTULO 12:

Definiciones de palabras importantes

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Afiliado (miembro de nuestro Plan, o afiliado del plan) – Una persona con Medicare que es elegible para obtener servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya afiliación está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Ajuste Mensual de acuerdo a su Ingreso (IRMAA, por sus siglas en inglés) - Si su ingreso bruto ajustado modificado según radicado en su planilla de contribuciones sobre ingresos del Servicio de Rentas Internas de hace 2 años está por encima de cierta cantidad, usted pagará la cantidad de prima estándar y una cantidad de Ajuste Mensual por Ingreso, también conocido como IRMAA (por sus siglas en inglés). IRMAA es un cargo adicional que se le suma a su prima. Menos del 5% de los beneficiarios con Medicare se ven afectados, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima mayor.

Apelación – Una apelación es la acción que usted toma si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cubierta de servicios de cuidado de salud o medicamentos recetados, o pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender servicios que esté recibiendo.

Área de Servicio – El área de servicio es el área geográfica en la cual un plan de salud acepta afiliados, si limita su matrícula a base de donde viven las personas. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede usar, generalmente también es el área donde puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan tiene que cancelar su inscripción si se muda permanentemente fuera del área de servicio del plan.

“Ayuda Adicional” – Un programa de Medicare para ayudar a personas de ingresos y recursos limitados a pagar por los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coaseguros.

Ayudante de Salud en el Hogar – Un ayudante de salud en el hogar provee servicios que no necesitan las destrezas de una enfermera o terapeuta con licencia, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse, o realizar ejercicios recetados).

Biosimilar – Un producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los son tan seguros y efectivos como el producto biológico original. Algunos biosimilares pueden ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin una nueva receta (Vea “**Biosimilar intercambiable**”).

Biosimilar intercambiable- Un biosimilar que puede usarse como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple con requisitos adicionales relacionados con la posibilidad de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Cantidad Máxima de Bolsillo – El máximo que un beneficiario paga de su bolsillo durante el año natural por servicios cubiertos en la red. Las cantidades que usted paga por primas de

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Medicare Parte A y Parte B y por medicamentos recetados no cuentan para la cantidad máxima de bolsillo.

Cargo por Despacho – La tarifa que se cobra cada vez que un medicamento cubierto se despacha, para pagar el costo de dicho servicio, como el tiempo que le toma al farmacéutico preparar y empaquetar el medicamento.

Centro Quirúrgico Ambulatorio – Un Centro Quirúrgico Ambulatorio es una entidad que opera exclusivamente para brindar servicios de cirugía ambulatorios a pacientes que no requieran hospitalización y cuyas estadías en los centros se espera que no excedan las 24 horas.

Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF, por sus siglas en inglés) – Una institución que mayormente provee servicios de rehabilitación luego de una enfermedad o lesión, incluyendo terapia física, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y de lenguaje, así como servicios de evaluación del entorno casero.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) – La Agencia Federal que administra el programa de Medicare.

Coaseguro – La cantidad que se le puede requerir pagar, representado como un porcentaje (por ejemplo 20%), como su parte del costo por servicios médicos o medicamentos recetados.

Copago – La cantidad que podría tener que pagar como su parte del costo por un servicio o suplido médico, como una visita médica, una visita ambulatoria a un hospital, o un medicamento recetado. Un copago es una cantidad fija (ejemplo \$10) en lugar de un porcentaje.

Costo compartido – Costo compartido se refiere a las cantidades que los afiliados tienen que pagar cuando reciben medicamentos o servicios. Incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier tipo de deducible que el plan podría imponer antes de que los medicamentos o servicios sean cubiertos; (2) cualquier cantidad de copago fijo requerida por el plan cuando se obtiene un medicamento o servicio específico; o (3) cualquier cantidad de coaseguro, un porcentaje de la cantidad total que un plan requiere que se pague por un servicio o medicamento al momento que se recibe.

Costos de Bolsillo – Vea la definición de costo compartido arriba. Lo que se le requiere a un afiliado pagar como su parte de la repartición de costos por los servicios o medicamentos recibidos, se conoce como costo de bolsillo.

Cubierta Acreditada de Medicamentos Recetados – Cubierta de medicamentos recetados (por ejemplo, de un patrono o unión) que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cubierta normal de Medicare para medicamentos recetados. Las personas que tienen este tipo de cubierta cuando se hacen elegibles para Medicare por lo general pueden mantener la cubierta sin pagar una penalidad si luego deciden inscribirse en una cubierta de

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

medicamentos recetados de Medicare.

Cubierta de Medicamentos Recetados de Medicare (Medicare Parte D) – Seguro para ayudarle a pagar por medicamentos ambulatorios recetados, vacunas, terapias biológicas y algunos suplidos que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare.

Cuidado de Custodia – El cuidado de custodia es un tipo de cuidado personal que puede ser provisto en un hogar de ancianos, hospicio o en otra instalación en casos en que no se necesitan conocimientos médicos o de Enfermería Especializada. El cuidado de custodia, provisto por personas sin destrezas o entrenamiento profesional e incluye ayuda con actividades diarias como bañarse, vestirse, comer, levantarse de una cama o sillón, ir de un lado a otro y usar el baño. Podría también incluir asistencia relacionada con la salud que la mayoría de las personas hacen por su cuenta, como administrarse gotas para la vista. Medicare no paga por el cuidado de custodia.

Cuidado de Emergencia – Servicios cubiertos que son: (1) proporcionados por un proveedor cualificado para suministrar servicios de emergencia; y (2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición de emergencia médica.

Cuidado en Centros de Enfermería Especializada (SNF) – Los servicios de cuidado de Enfermería Especializada y rehabilitación que se proveen de manera continua y diaria en los centros de Enfermería Especializada. Ejemplos de cuidado e incluyen terapia física o inyecciones intravenosas que solo pueden administrar un médico o una enfermera graduada.

Deducible – La cantidad que debe pagar por cuidado de salud o recetas antes de que nuestro plan pague.

Desafiliarse o Desafiliación – Es el proceso de terminar su afiliación en nuestro plan.

Determinación de Cubierta – Una decisión sobre si un medicamento que se le ha recetado está cubierto por el plan y la cantidad, si alguna, que debe pagar por la receta. En general, si usted lleva su receta a una farmacia y allí le indican que la misma no está cubierta bajo su plan, esto no se considera una determinación de cubierta. Usted debe llamar o escribirle a su plan para solicitar una decisión formal sobre dicha cubierta. En este documento, las determinaciones de cubierta se llaman decisiones de cubierta.

Determinación de Organización – Una decisión que toma nuestro plan sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto debe pagar por los artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan decisiones de cubierta en este documento.

Emergencia – Una emergencia médica sucede cuando usted u otra persona sensata con un conocimiento promedio de salud y medicina, piensa que usted tiene síntomas que requieren atención médica inmediata para evitar pérdida de vida (y, si eres mujer, la pérdida de un hijo sin nacer), la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad, o la pérdida

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

o el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos podrían ser enfermedad, lesión, dolor agudo o una condición médica que empeore rápidamente.

Equipo Médico Duradero (DME, por sus siglas en inglés) – Cierta equipo médico que es ordenado por su médico por razones médicas. Ejemplos de equipo médico duradero incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, colchones con sistemas motorizados, suplidos para diabéticos, bombas de infusión intravenosa, generadores de voz, equipo de oxígeno, nebulizadores, o camas de hospital, según ordenados por un médico para uso en el hogar.

Estadía por Hospitalización – Una estadía por hospitalización es cuando ha sido formalmente admitido al hospital para recibir servicios médicos profesionales. Aun si usted ha pasado la noche en el hospital, puede considerarse un paciente ambulatorio.

Etapas de Cubierta Catastrófica – La etapa del Beneficio de Medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted o sus representantes hayan pagado \$2,000 durante el año de póliza por medicamentos cubierto por la Parte D.

Etapas de Cubierta Inicial – La etapa anterior al momento en que usted alcanza el máximo de lo que debe pagar de su bolsillo por sus medicamentos al año.

Evidencia de Cubierta (EOC) y Divulgación de Información – Este documento, junto con su solicitud de afiliación y cualquier otro anejo, cláusula o cubierta opcional seleccionada, que le explica los servicios cubiertos, nuestras obligaciones, y sus derechos y responsabilidades como afiliado de nuestro plan.

Excepción – Un tipo de decisión de cubierta que, de aprobarse, le permite obtener un medicamento que no está en nuestro formulario (excepción al formulario), u obtener un medicamento no preferido en un nivel más bajo de costo compartido (excepción en los niveles). También puede solicitar una excepción si nuestro plan requiere que pruebe otro medicamento antes de aprobar el que usted está solicitando, si nuestro plan requiere preautorización para un medicamento y usted desea que le exoneremos de la restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que usted desea (excepción al formulario).

Facturación de Saldos – Cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura al paciente más de la cantidad de costo compartido establecida por el plan. Como afiliado de MMM Supremo, usted solo tiene que pagar las cantidades de costo compartido establecidas por el plan cuando reciba servicios cubiertos por nosotros. No permitimos que los proveedores le facturen por el saldo o facturen más de la cantidad de costo compartido que su plan establece que debe pagar.

Farmacia de la Red – Una farmacia que tiene contrato con nuestro plan donde los afiliados de nuestro plan pueden obtener sus medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solamente si son despachadas en una de nuestras farmacias de la red.

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Farmacia Fuera de la Red – Una farmacia que no tiene contrato con nuestro Plan para coordinar o proveer medicamentos cubiertos a los afiliados de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que usted obtiene de farmacias fuera de la red no está cubierta por nuestro plan a menos que se den ciertas condiciones.

“Herramienta de beneficios en tiempo real” – Una página o una aplicación electrónica en la que los afiliados pueden buscar información completa, precisa, oportuna, clínicamente adecuada, específica del afiliado y de beneficios. Esto incluye cantidades de costos compartidos, alternativas de medicamentos en el formulario que se pueden usar para la misma condición médica que un medicamento determinado y restricciones de cubierta (preautorización, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternos.

Hospicio – Beneficio que ofrece un tratamiento especial para un afiliado que ha sido certificado médicamente como un enfermo terminal, lo que significa que tiene un pronóstico de 6 meses o menos de vida. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de los centros de cuidados de hospicio en su área. Si decide ingresar a un hospicio y continuar pagando las primas de nuestro plan, usted sigue siendo afiliado de nuestro plan. Usted todavía puede obtener todos los servicios médicos necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Indicación Medicamento Aceptada – El uso de un medicamento que esté aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) o apoyado por ciertas referencias, como la información sobre medicamentos del *American Hospital Formulary Service* y el sistema de información Micromedex DRUGDEX.

Ingreso Seguro Social Suplementario (SSI) – Un beneficio mensual pagado por la Administración de Seguro Social para personas con ingresos y recursos limitados que padecen de discapacidad o ceguera, o son mayores de 65 años. Los beneficios SSI no son lo mismo que los beneficios de la Administración de Seguro Social.

Límite de sus gastos – La cantidad máxima que usted paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Límites de Cantidad – Una herramienta administrativa diseñada para limitar el uso de ciertos medicamentos selectos por razones de calidad, seguridad o utilización. Los límites podrían ser por las cantidades de medicamentos que cubrimos por receta o por un período de tiempo definido.

Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario o Lista de Medicamentos) – Una lista de los medicamentos cubiertos por el plan.

Medicaid (o Asistencia Médica) – Un programa conjunto estatal y federal que ayuda a personas de ingresos y recursos limitados con sus costos médicos. Los programas estatales de

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Medicaid varían, pero la mayoría de los costos de cuidado de salud están cubiertos si usted cualifica para ambos: Medicare y Medicaid.

Médicamente Necesario – Servicios, suplidos o medicamentos que son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y que cumplen con las normas aceptadas dentro de la práctica médica.

Medicamento Genérico – Un medicamento recetado que ha sido aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) por tener el/los mismo(s) ingrediente(s) activo(s) que el medicamento de marca reconocida. Por lo general, los medicamentos genéricos funcionan de la misma forma y cuestan menos que los medicamentos de marcas reconocidas.

Medicamentos Cubiertos – El término general que usamos para designar a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Medicamentos de la Parte D – Medicamentos que pueden ser cubiertos bajo la Parte D. Podríamos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D, o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos cubiertos por la Parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Medicamento de Marca – Un medicamento recetado que es fabricado y vendido por una compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el mismo. Los medicamentos de marca tienen las mismas fórmulas de ingredientes activos que sus versiones genéricas. No obstante, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otras farmacéuticas y generalmente no están disponibles hasta que la patente del medicamento de marca ha vencido.

Medicare – El programa federal de seguro de salud para personas de 65 años de edad o más, algunos menores de 65 con ciertas discapacidades y personas con Fallo Renal en Etapa Terminal (generalmente aquellos con fallo renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón).

Medicare Original (Medicare Tradicional o Medicare Tarifa por Servicio) – Medicare Original lo ofrece el gobierno y no es un plan de salud privado como Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. Bajo Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren pagándole a los médicos, hospitales y otros proveedores del cuidado de la salud las cantidades establecidas por el Congreso. Usted puede elegir cualquier médico, hospital u otro proveedor de cuidado de salud que acepte Medicare. Debe pagar el deducible. Medicare paga su parte de la cantidad aprobada por ellos y usted paga la suya. Medicare Original tiene dos partes: la Parte A (seguro de hospital) y la Parte B (seguro médico) y está disponible en todo Estados Unidos.

Medigap (póliza de seguro suplementario de Medicare) – Seguro Suplementario de Medicare vendido por las compañías privadas de seguro para cubrir ciertas brechas en la cubierta de Medicare Original. La póliza de Medigap trabaja solo con el plan Medicare Original.

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

(Un Plan de Medicare Advantage no es una póliza Medigap.)

Nivel de Costo Compartido – Cada medicamento en la Lista de Medicamentos cubiertos está en uno de 7 niveles de costo compartido. En general, mientras más alto el nivel de costo compartido, más alto el costo que usted debe pagar por el medicamento.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés) – Un grupo de médicos facultados y otros expertos en el cuidado de la salud que son pagados por el gobierno federal para verificar y mejorar el cuidado brindado a los pacientes de Medicare.

Parte C – Vea Plan Medicare Advantage (MA)

Parte D – El programa voluntario de Medicare para beneficios de medicamentos recetados.

Penalidad por Afiliación Tardía a la Parte D – Cantidad que se le añade a la prima mensual de su cubierta Medicare de medicamentos recetados si se queda sin una cubierta acreditable (cubierta que se espera que pague, en promedio, por lo menos lo mismo que la cubierta estándar de medicamentos recetados de Medicare) por un período continuo de 63 días o más, luego de que es elegible para unirse a un plan de Parte D por primera vez.

Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage – Período de tiempo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo en el cual un afiliado de un plan Medicare Advantage puede cancelar su afiliación y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener su cubierta a través de Medicare Original. Si escoge cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede unirse a un plan de Medicare para medicamentos recetados durante este momento. El Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses luego de que un individuo es elegible a Medicare por primera vez.

Período de Afiliación Anual – El período de tiempo del 15 de octubre hasta el 7 de diciembre de cada año durante el cual los afiliados pueden cambiar sus planes de salud o medicamentos o cambiarse a Medicare Original.

Período de Afiliación Especial – Un período definido durante el cual los afiliados pueden cambiar sus planes de salud o medicamentos o regresar a Medicare Original. Las situaciones en las cuales usted cualificaría para el Período de Afiliación Especial incluyen: si se muda fuera del área de servicio, si está recibiendo “Ayuda Adicional” con los costos de sus medicamentos recetados, si se muda a un hogar de ancianos o si infringimos nuestro contrato con usted.

Período de Beneficio – La manera en que tanto Medicare Original como nuestro plan miden el uso que usted da al hospital y a los servicios de centros de Enfermería Especializada (SNF). Un período de beneficio comienza el primer día en que usted ingresa en un hospital o centro de Enfermería Especializada y termina cuando usted no haya recibido cuidado intrahospitalario o en un centro de Enfermería Especializada por 60 días consecutivos. Si lo admiten en un hospital o SNF después de que finaliza un período de beneficio, comienza un nuevo período de

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

beneficio. No hay límite en el número de períodos de beneficio. Este período de beneficios de hospitalización no es el mismo que el de Medicare Original. Nuestro plan cubre un número ilimitado de días para una estadía en el hospital y hasta 100 días en un centro de Enfermería Especializada (SNF).

Período Inicial de Afiliación – Cuando usted se hace elegible para Medicare por primera vez, el período dentro del cual puede afiliarse a la Parte A y Parte B de Medicare. Si se hace elegible para Medicare al cumplir 65 años, su Período Inicial de Afiliación es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumpla 65 años, incluye el mes de su cumpleaños número 65, y termina 3 meses después de que haya cumplido los 65 años.

Plan de Necesidades Especiales (SNP, por sus siglas en inglés) – Un tipo especial de plan Medicare Advantage cuyo cuidado de salud se enfoca en grupos específicos de personas, como aquellos que tienen tanto Medicare como Medicaid, quienes residen en hogares de ancianos o quienes padecen de ciertas condiciones médicas crónicas.

Plan de necesidades especiales de cuidado crónico: los C-SNP son SNP que limitan la afiliación a personas elegibles a MA con condiciones crónicas severas o incapacitantes específicas, definidas en 42 CFR 422.2, incluyendo la restricción de afiliación en función de los múltiples grupos de condiciones clínicamente vinculadas y con comorbilidad común especificadas en 42 CFR 422. 4 (a)(1)(iv).

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): En los D-SNP se afilian personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica de un plan estatal bajo Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Plan de Necesidades Especiales Institucional (SNP) – Un plan que afilia a individuos elegibles que continuamente residen o se espera que continuamente residan por 90 días o más en una facilidad de cuidado prolongado. Estas facilidades pueden incluir facilidades de Enfermería Especializada (SNF); facilidades de enfermería, un Centro de Cuidado Intermedio para Personas con Discapacidades Intelectuales (ICF/IID); facilidades psiquiátricas hospitalarias, y/o facilidades aprobadas por CMS que brindan servicios de cuidado prolongado similares, servicios de cuidado de salud cubiertos por la Parte A de Medicare, la Parte B de Medicare o Medicaid; y cuyos residentes tienen necesidades similares y estado de atención médica similares a los de los otros tipos de establecimientos mencionados. Para que un Plan de Necesidades Especiales institucionalizado deben tener contrato (o ser dueñas u operar) estas facilidades específicas de cuidado prolongado.

Plan de Necesidades Especiales Institucional/Equivalente (SNP) – Un plan que afilia a individuos que viven en la comunidad, pero requieren un nivel de cuidado institucionalizado evaluado por el estado. La evaluación deberá hacerse usando el mismo nivel de evaluación de cuidado aplicable al estado y debe ser administrada por una entidad que no sea la organización que ofrece el plan. Si es necesario, este tipo de plan puede limitar la afiliación a individuos que

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

vivan en facilidades contratadas de vida asistida, para asegurar uniformidad en la prestación de servicios.

Plan de Salud de Medicare – Un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada bajo contrato con Medicare para proveer beneficios de las Partes A y B a personas con Medicare que se inscriban en el plan. Este término incluye todos los planes Medicare Advantage, Planes de Costos de Medicare, Planes de Necesidades Especiales, Programas de Demostración/Pilotos, y Programas de Cuidado Total para Ancianos (PACE, por sus siglas en inglés).

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 (preferidos) 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 (preferidos) como fuera de la red (no preferidos).

Plan Medicare Advantage (MA) – A veces se le llama Medicare Parte C. Es un plan ofrecido por una compañía privada que establece un contrato con Medicare para proveerle todos sus beneficios de las Partes A y B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser i) un HMO, ii) un PPO, iii) un plan privado de tarifa por servicio (PFFS), o un iv) plan de Cuenta de Ahorros Médicos de Medicare (MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan HMO o PPO de Medicare Advantage también puede ser un Plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen cubierta de medicamentos recetados bajo Medicare Parte D. Estos planes se llaman **Planes Medicare Advantage con Cubierta de Medicamentos Recetados**.

Preautorización – Aprobación por adelantado para obtener servicios o ciertos medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan preautorización están señalados en la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que requieren preautorización están marcados en el formulario y nuestros criterios están publicados en nuestra página web.

Prima – El pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros, o a un plan de cuidado de salud por la cubierta de salud o de medicamentos.

Producto biológico – Un medicamento recetado que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. (Vea también “**Producto biológico original**” y “**Biosimilar**”).

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Producto biológico original- Un producto biológico que ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y sirve como comparación para los fabricantes de una versión biosimilar. También se le llama producto de referencia.

Programa de descuento de fabricantes- Programa en el cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total del plan por los medicamentos y productos biológicos de marca cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Prostéticos y ortóticos- Aparatos médicos incluyendo, pero no limitando, los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a: abrazaderas de brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y los dispositivos necesarios para reemplazar una parte interna o función del cuerpo, incluyendo los suplidos de ostomía y la terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor de Cuidado Primario (PCP) – El médico u otro proveedor al que consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe ver a su proveedor de cuidado primario antes de ver a cualquier otro proveedor de cuidado médico.

Proveedor de la Red – Proveedor es el término general para los médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otras instalaciones de cuidado de la salud que estén autorizados o certificados por Medicare y por el estado para proveer servicios de cuidado de salud. **Proveedores del plan** tienen acuerdos con nosotros para aceptar nuestro pago como el pago total y, en algunos casos, coordinar o proveer servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan.

Proveedores o Instalaciones Fuera de la Red – Proveedores o instalaciones que no tienen contrato con nuestro plan para coordinar o proveer servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red del plan no están empleados, no pertenecen, ni son administrados por nuestro plan.

Queja - El nombre formal para presentar una queja es **radicar una querella**. El proceso de quejas se utiliza *solamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de servicio, los tiempos de espera, y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si su plan no sigue los períodos de tiempo del proceso de apelación.

Querella – Un tipo de queja que usted hace sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluyendo quejas sobre la calidad de su cuidado. Esto no involucra disputas sobre pagos o cubierta.

Servicios al Afiliado – Un departamento dentro de nuestro plan que se encarga de contestar sus preguntas sobre su afiliación, beneficios, querellas, y apelaciones.

CAPÍTULO 12: Definiciones de palabras importantes

Servicios Cubiertos – El término que utilizamos para definir todos los servicios y suplidos para el cuidado de la salud cubiertos por nuestro plan.

Servicios Cubiertos por Medicare – Servicios cubiertos por las Partes A y B de Medicare. Todos los planes de Medicare, deben cubrir todos los servicios que cubren las Partes A y B de Medicare. El término Servicios Cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la vista, dentales o auditivos, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

Servicios de Rehabilitación – Estos servicios incluyen terapia física, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios Necesarios de Urgencia – Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio que se necesita con urgencia si usted se encuentra temporariamente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contrato. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporariamente.

Subsidio por Bajos Ingresos (LIS, por sus siglas en inglés)– Vea “Ayuda Adicional”.

Tarifa de costo compartido diario – Una tarifa de costo compartido diario se podría aplicar cuando su médico le recete menos del suplido completo de un mes en ciertos medicamentos y se le requiera un copago. Una tarifa de costo compartido diario consta del copago dividido por el número de días de suplido para un mes. Por ejemplo: si el copago de un suplido de un mes por un medicamento es de \$30, y un suplido de un mes en su plan es de 30 días, entonces su tarifa de costo compartido diario será de \$1.

Terapia Escalonada – Una herramienta de utilización que requiere que usted pruebe primero otro medicamento para tratar su condición médica antes de que cubramos el medicamento que su médico recetó inicialmente.

Servicios al Afiliado de MMM Supremo

| Método | Servicios al Afiliado – Información de Contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargos. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Servicios al Afiliado también tiene un servicio de intérpretes de idiomas, disponible para personas que no hablan español. |
| TTY | 711 Este número requiere equipo telefónico especial y es solamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargos. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. |
| FAX | 787-622-0485 |
| ESCRIBA | MMM Healthcare, LLC Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com |
| INTERNET | www.mmmpr.com |

Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (SHIP de Puerto Rico)

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada es un programa estatal que recibe dinero del gobierno Federal para ofrecer consultoría local gratuita sobre seguros de salud a personas con Medicare.

| Método | Información de Contacto |
|-----------------|---|
| LLAME | 787-721-6121 o 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Región de Ponce) |
| TTY | 787-919-7291 Este número requiere equipo telefónico especial y es solamente para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. |
| ESCRIBA | Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179 |
| INTERNET | www.oppea.pr.gov |

Declaración de Divulgación

Según lo dispuesto en la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona estará en la obligación de responder a un instrumento de recolección de datos que no exhiba un número de control vigente emitido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). Para efectos del presente formulario, dicho número es 0938-1051. Si tiene comentarios o recomendaciones para mejorar este documento, por favor escriba a CMS, 7500 Security Boulevard, a la atención de PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.