



Evidencia de Cobertura 2023

UnitedHealthcare® Group Medicare Advantage (PPO)
TRS-Care Medicare Advantage
Número del Grupo: 15727



Llamada gratuita **1-866-347-9507**, TTY **711**
7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes



retiree.uhc.com/TRS-CareMA

**United
Healthcare**

1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

Evidencia de Cobertura

Sus Beneficios y Servicios de Salud de Medicare como miembro de nuestro plan

Este documento contiene los detalles de su cobertura de cuidado de la salud de Medicare del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.



Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicio al Cliente al 1-866-347-9507. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes.

Este plan, TRS-Care Medicare Advantage, está asegurado a través de UnitedHealthcare Insurance Company o una de sus compañías afiliadas. (Siempre que encuentre las expresiones “nosotros”, “nos”, “para nosotros”, “nuestro” o “nuestra” en esta **Evidencia de Cobertura**, se refieren a UnitedHealthcare. Las expresiones “plan” o “nuestro plan” hacen referencia a TRS-Care Medicare Advantage.)

UnitedHealthcare no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en sus programas y actividades relacionados con la salud.

UnitedHealthcare ofrece servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, documentos en otros idiomas, braille, en letra grande o en audio. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al número que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro o en la portada de la guía de su plan.

UnitedHealthcare provides free services to help you communicate with us such as documents in other languages, Braille, large print, audio, or you can ask for an interpreter. For more information, please call Customer Service at the number on your member ID card or the front of your plan booklet.

Los beneficios los copagos o los coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2024.

La red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando esto ocurra. Notificaremos sobre los cambios a los miembros que resulten afectados con al menos 30 días de anticipación.

Este documento explica sus beneficios y derechos. Use este documento para saber sobre:

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

OMB Approval 0938-1051 (Expires: February 29, 2024)

2023 Evidencia de Cobertura Índice

Capítulo 1:	Primeros pasos como miembro.....	1
Sección 1	Introducción.....	2
Sección 2	¿Qué requisitos debe cumplir para ser miembro del plan?.....	3
Sección 3	Materiales importantes sobre la membresía que recibirá.....	4
Sección 4	Los costos mensuales del plan.....	5
Sección 5	Más información sobre la prima mensual.....	6
Sección 6	Mantenga actualizado su registro de membresía del plan.....	6
Sección 7	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	7
Capítulo 2:	Números de teléfono y recursos importantes.....	9
Sección 1	Contactos de TRS-Care Medicare Advantage (cómo comunicarse con nosotros, incluso con Servicio al Cliente).....	10
Sección 2	Medicare (cómo recibir ayuda e información directamente del programa federal de Medicare).....	13
Sección 3	Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare). 14	
Sección 4	Organización para el Mejoramiento de la Calidad.....	23
Sección 5	Seguro Social.....	36
Sección 6	Medicaid.....	37
Sección 7	Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario.....	46
Sección 8	¿Tiene un “seguro de grupo” u otro seguro de salud de un empleador fuera de TRS-Care?.....	46
Capítulo 3:	Cómo usar el plan para recibir sus servicios médicos.....	47
Sección 1	Cómo obtener su cuidado médico como miembro de nuestro plan... 48	
Sección 2	Uso de proveedores de la red y fuera de la red del plan para obtener cuidado de la salud.....	49
Sección 3	Cómo recibir servicios cuando necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o durante una catástrofe.....	51
Sección 4	¿Qué debe hacer si le facturan directamente el costo total de sus servicios?.....	53
Sección 5	¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?.....	53



¿Tiene preguntas? Llame a Servicio al Cliente al **1-866-347-9507**, TTY **711**, 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Sección 6	Reglas para recibir cuidado en una “institución religiosa no médica para servicios de salud”.....	55
Sección 7	Normas sobre la propiedad del equipo médico duradero.....	56
Capítulo 4:	Tabla de Beneficios Médicos (qué cubre el plan y qué paga usted).....	58
Sección 1	Explicación de los gastos de su bolsillo por servicios cubiertos.....	59
Sección 2	Use la Tabla de Beneficios Médicos para saber los servicios que cubre el plan y lo que pagará usted.....	60
Sección 3	¿Qué servicios médicos no están cubiertos por el plan?.....	140
Sección 4	Otros beneficios adicionales (que no tienen cobertura de Medicare Original).....	148
Capítulo 5:	Cómo solicitar el pago de la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido por servicios médicos cubiertos.....	156
Sección 1	Situaciones en las que usted debe solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios cubiertos.....	157
Sección 2	Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que ha recibido.....	159
Sección 3	El plan revisará su solicitud de pago y la aceptará o la denegará.....	159
Capítulo 6:	Derechos y responsabilidades.....	161
Sección 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan.....	162
Sección 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan.....	176
Capítulo 7:	Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).....	178
Sección 1	Introducción.....	179
Sección 2	Dónde obtener más información y ayuda personalizada.....	179
Sección 3	¿Qué proceso debe usar para resolver su problema?.....	180
Sección 4	Guía de los conceptos básicos de decisiones de cobertura y apelaciones.....	180
Sección 5	Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura.....	183
Sección 6	Cómo solicitar cobertura para una estadía en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si piensa que el médico le da de alta demasiado pronto.....	191



Sección 7	Cómo solicitar que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura terminará demasiado pronto.....	199
Sección 8	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y a otros niveles superiores.....	206
Sección 9	Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado, los tiempos de espera, el Servicio al Cliente u otros problemas.....	208
Capítulo 8:	Cómo terminar su membresía en el plan.....	212
Sección 1	Introducción a cómo terminar su membresía en nuestro plan.....	213
Sección 2	¿Cuándo puede usted terminar su membresía en nuestro plan?.....	213
Sección 3	Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan.....	214
Sección 4	Debemos terminar su membresía en el plan en ciertas situaciones.	214
Capítulo 9:	Avisos legales.....	216
Sección 1	Aviso sobre las leyes vigentes.....	217
Sección 2	Aviso sobre antidiscriminación.....	217
Sección 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador Secundario de Medicare.....	217
Sección 4	Responsabilidad civil ante terceros y subrogación.....	217
Sección 5	Responsabilidad del miembro.....	218
Sección 6	Los servicios cubiertos por Medicare deben cumplir el requisito de ser razonables y necesarios.....	219
Sección 7	No debe haber duplicación de beneficios con cobertura de Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil.....	219
Sección 8	Hechos que escapan a nuestro control.....	220
Sección 9	Los proveedores médicos y hospitales de la red contratantes son contratistas independientes.....	220
Sección 10	Evaluación de tecnologías.....	220
Sección 11	Declaraciones del miembro.....	221
Sección 12	Información disponible a solicitud.....	221
Sección 13	Comunicación de parte de un Miembro de Casos de Fraude y Abuso en el Año 2023.....	221
Sección 14	Compromiso de las Decisiones de Cobertura.....	222
Capítulo 10:	Definición de palabras importantes.....	223



¿Tiene preguntas? Llame a Servicio al Cliente al **1-866-347-9507**, TTY **711**, 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Capítulo 1

Primeros pasos como miembro

Sección 1 Introducción

Sección 1.1 **Usted está inscrito en TRS-Care Medicare Advantage, un Plan PPO de Medicare**

Usted tiene la cobertura de Medicare y ha elegido obtener su cobertura de cuidado de la salud de Medicare a través de nuestro plan, TRS-Care Medicare Advantage. Estamos obligados a cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a proveedores en este plan son diferentes a los de Medicare Original.

Nuestro plan es un Plan Medicare Advantage PPO (PPO significa Organización de Proveedores Preferidos). El plan TRS-Care Medicare Advantage no incluye cobertura de medicamentos con receta de la Parte D. SilverScript administra su cobertura de medicamentos con receta por separado. Al igual que todos los planes de salud de Medicare, este plan de una Organización de Proveedores Preferidos (PPO) de Medicare tiene la aprobación de Medicare y es administrado por una compañía privada.

La cobertura de este Plan cumple los requisitos de una Cobertura de Salud que Califica (Qualifying Health Coverage, QHC), además de los de la responsabilidad individual compartida de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (Affordable Care Act, ACA). Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en: www.irs.gov/es/affordable-care-act/individuals-and-families para obtener más información.

Sección 1.2 **¿Qué información contiene la Evidencia de Cobertura?**

Esta **Evidencia de Cobertura** le indica cómo recibir cuidado médico. Describe sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que usted paga como miembro del plan y cómo presentar una queja si no está satisfecho con una decisión o tratamiento.

Cuando TRS firma un contrato con Medicare Advantage para proporcionar beneficios conforme a un plan de beneficios sociales según se define en la Ley de Seguridad de los Ingresos de Jubilación para los Empleados (Employee Retirement Income Security Act, (ERISA), Código de los Estados Unidos 29, §1001 y siguientes, nosotros no somos los administradores del plan ni el fiduciario designado del plan de beneficios sociales, en el sentido en que dichos términos se usan en la ley ERISA.

Las palabras “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren al cuidado y los servicios médicos que tiene a su disposición como miembro del plan.

Es importante informarse sobre las reglas del plan y los servicios disponibles para usted. Le recomendamos que dedique un tiempo para familiarizarse con esta **Evidencia de Cobertura**.

Si no comprende algo o tiene dudas o preguntas, comuníquese con Servicio al Cliente.

Sección 1.3 **Información legal sobre la Evidencia de Cobertura**

Esta **Evidencia de Cobertura** forma parte de nuestro contrato con usted sobre cómo el plan cubre su cuidado. Otras partes de este contrato incluyen su Solicitud de Inscripción o su elección verbal o electrónica de nuestro plan, y cualquier aviso que reciba de nosotros sobre cambios en su cobertura o en las condiciones que afectan a su cobertura. Estos avisos a veces reciben el nombre de “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato tiene vigencia durante todos los meses que usted esté inscrito en el plan entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Cada año del plan, Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios del plan después del 31 de diciembre de 2023. También podemos decidir cancelar el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2023.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar nuestro plan cada año. Puede seguir recibiendo cada año la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan siempre y cuando decidamos seguir ofreciendo el plan y Medicare renueve la aprobación del plan.

Sección 2 ¿Qué requisitos debe cumplir para ser miembro del plan?

Sección 2.1 Sus requisitos de participación

Usted cumple los requisitos para ser miembro de nuestro plan siempre y cuando:

- Tenga tanto la Parte A de Medicare como la Parte B de Medicare
- **y** – viva en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.2 a continuación describe nuestra área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en el lugar.
- **y** – sea ciudadano estadounidense o residente legal en los Estados Unidos

Sección 2.2 Área de servicio del plan TRS-Care Medicare Advantage

Nuestro plan está disponible solamente para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en esta área de servicio del plan. A continuación se describe el área de servicio.

Nuestra área de servicio incluye los 50 estados de los Estados Unidos y el District of Columbia, Puerto Rico, las United States Virgin Islands, Guam, American Samoa y las Northern Mariana Islands.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, no podrá seguir siendo miembro del plan. Comuníquese con Servicio al Cliente **y con TRS Health & Insurance Benefits Department** al 1-888-237-6762 (TTY: 711), de 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes para saber si tenemos un plan en su nueva área.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Puede encontrar 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 Residencia Legal

Los miembros de planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o residentes legales en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a TRS si usted no cumple los requisitos para seguir siendo miembro por esta razón. TRS debe cancelar su inscripción si usted no cumple este requisito.

Sección 3 Materiales importantes sobre la membresía que recibirá

Sección 3.1 Su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage

Como miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage cada vez que reciba servicios cubiertos por este plan. Usted también debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si corresponde. Esto es un ejemplo de la tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage. La suya será muy parecida:

United Healthcare **TRS CARE MEDICARE ADVANTAGE**

Health Plan (99999): **999-99999-99**
Member ID: 999999999-00 Group Number: 99999

Member:
SAMPLE A MEMBER

Payer ID: 99999

Part B Drugs	
RxBIN:	999999
RxPCN:	9999
RxGrp:	XXXXXX

Copay: PCP \$XX ER \$XX
Spec \$XX

H9999-999-999 Plan Name

Customer Service Hours: XXX - XXX, XXX - XXX, XXX XXX - XXX

For Members
Website: www.website.url
Customer Service: 1-999-999-9999 TTY 711
Other Number: 1-999-999-9999 TTY 711
Other Number: 1-999-999-9999 TTY 711

For Providers www.website.url 1-999-999-9999
Medical Claim Address: P.O. Box 99999, XXXXXX, XX 99999-9999

UHC

For Pharmacists 1-999-999-9999
Part B RX Claims P.O. Box 99999, XXXXXX, XX 99999-9999

NO use su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa su tarjeta de Medicare en lugar de su tarjeta de ID de miembro TRS-Care Medicare Advantage, es posible que usted tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Si necesita servicios hospitalarios, servicios para cuidados paliativos, o si participa en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, también llamado “ensayo clínico”, es posible que le pidan que muestre su tarjeta de Medicare. Tenga en cuenta: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios para cuidados paliativos no están cubiertos por el plan ni por Medicare.

Si su tarjeta de ID de miembro TRS-Care Medicare Advantage se le daña, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicio al Cliente y le enviaremos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de Proveedores

El **Directorio de Proveedores** indica los proveedores de servicios y los distribuidores de equipo médico duradero de nuestra red. **Los proveedores de la red** son médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, distribuidores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que han acordado con nosotros aceptar lo que pagamos, además del costo compartido que corresponda según el plan, como pago total.

Como miembro de nuestro plan, usted puede elegir recibir cuidado de proveedores fuera de la red. Nuestro plan cubrirá los servicios de proveedores, tanto dentro como fuera de la red, siempre y cuando el proveedor acepte Medicare y esté dispuesto a facturarle a UnitedHealthcare, y los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Consulte el Capítulo 3 (**Cómo usar la cobertura del plan para recibir sus servicios médicos**) para obtener información más específica.

La lista más actualizada de proveedores y distribuidores está disponible en nuestro sitio web en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.

Si no tiene una copia del **Directorio de Proveedores**, puede solicitar una copia a Servicio al Cliente.

Sección 4 Los costos mensuales del plan

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del Plan (Sección 4.1)
- Prima de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)

Las primas de la Parte B de Medicare difieren entre personas con distintos ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, consulte la sección titulada “Costos de Medicare 2023” del manual Medicare y Usted 2023. Si necesita una copia, puede descargarla en el sitio web de Medicare (es.medicare.gov). O puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para pedir una copia impresa. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.1 La prima del plan

Usted paga sus primas de TRS-Care Medicare Advantage PPO directamente a TRS. Puede buscar las primas mensuales aquí: <https://www.trs.texas.gov/TRS%20Documents/trs-care-2023-plan-highlights.pdf>. Además de pagar la prima mensual a TRS, es posible que tenga que pagar una prima por la Parte A de Medicare, que no tiene costo para la mayoría de las personas. Sin embargo, los participantes de TRS-Care no tienen la obligación de comprar la Parte A de Medicare si no cumplen los requisitos para obtenerla de forma gratuita. La mayoría de las personas también tienen que pagar una prima por la Parte B de Medicare. Usted debe pagar todas las primas para seguir siendo miembro de TRS-Care Medicare Advantage PPO.

Sección 4.2 Prima de la Parte B de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Usted debe seguir pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan. Esto incluye la prima de la Parte B. También puede incluir una prima de la Parte A que afecta a los miembros que no cumplen los requisitos para recibir la Parte A sin pagar una prima.

Sección 5 Más información sobre la prima mensual

Sección 5.1 ¿Podemos cambiar la prima mensual del plan durante el año?

No. No se nos permite cambiar la prima mensual del plan durante el año, a menos que haga un cambio en la cobertura de sus dependientes o tenga una situación que sea considerada una Oportunidad de Inscripción Especial. Si la prima mensual del plan cambia para el año siguiente, TRS le notificará.

Sección 6 Mantenga actualizado su registro de membresía del plan

Su registro de membresía tiene la información de su solicitud de inscripción, que incluye su dirección y número de teléfono. También indica la cobertura específica de su plan.

Infórmenos de estos cambios:

- Cambios en su nombre, su dirección o su número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga (de su empleador, del empleador de su cónyuge, de Seguro de Accidentes Laborales o de Medicaid).
- Si tiene reclamos por responsabilidad civil, como reclamos debido a un accidente de automóvil.
- Si ha sido admitido en un asilo de convalecencia.
- Si cambia su tercero responsable designado (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. (Nota: Usted no está obligado a informarle a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero le recomendamos que lo haga)

Si alguno de estos datos cambia, llame a Servicio al Cliente para informarnos.

También es importante que se comunique con el Seguro Social si se muda o cambia de dirección postal. Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto del Seguro Social en la Sección 5 del Capítulo 2.

Sección 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otros seguros

Medicare nos exige que recopilemos información suya sobre cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga. Esto es porque debemos coordinar cualquier otra cobertura que usted tenga con los beneficios de nuestro plan. A esto se le llama Coordinación de los Beneficios.

Una vez al año, le enviaremos una carta que indique cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos de las que tenemos conocimiento. Lea detenidamente esta información. Si es correcta, no tiene que hacer nada. Si la información está equivocada, o si tiene otra cobertura que no incluimos, llame a Servicio al Cliente. Es posible que sea necesario dar su número de ID de miembro del plan a sus otras compañías de seguros (una vez que haya confirmado cuáles son estas compañías) para que las facturas se paguen correcta y puntualmente.

Si usted tiene otro seguro (como una cobertura de salud de grupo del empleador), existen reglas establecidas por Medicare para determinar si paga primero nuestro plan o su otro seguro. El seguro que paga primero se llama “pagador primario” y paga hasta los límites de la cobertura. El seguro que paga en segundo término, el “pagador secundario”, solo paga si quedaron costos que la cobertura primaria no cubrió. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos que quedaron sin cubrir. Si tiene otro seguro, infórmeles a su médico, hospital y farmacia.

Las siguientes reglas se aplican a la cobertura de los planes de salud de empleadores o sindicatos:

- Si tiene cobertura para jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud de grupo se basa en su empleo actual o en el de un familiar, se determina quién es el pagador primario según su edad, el número de empleados de su empleador y si usted tiene Medicare debido a su edad, discapacidad o Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD):
 - Si es menor de 65 años y está discapacitado, y usted o el familiar aún trabajan, su plan de salud de grupo paga primero si el empleador tiene 100 o más empleados, o si hay al menos un empleador en un plan de varios empleadores que tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge aún trabajan, su plan de salud de grupo paga primero si el empleador tiene 20 o más empleados, o si hay al menos un empleador en un plan de varios empleadores que tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a que tiene Enfermedad Renal en Etapa Terminal, su plan de salud de grupo pagará primero durante los primeros 30 meses después de la fecha en que usted comience a cumplir los requisitos de Medicare.

Por lo general, los siguientes tipos de cobertura son los pagadores primarios de servicios relacionados a ellos:

- Seguro Sin Culpa (incluso el Seguro de Automóvil)
- Seguro de Responsabilidad Civil (incluso el Seguro de Automóvil)
- Beneficios por antracosis

Seguro de accidentes laborales

Ni Medicaid ni TRICARE son los pagadores primarios de los servicios cubiertos por Medicare. Solamente pagan después de que hayan pagado Medicare, los planes de salud de grupo del empleador o Medigap.

Capítulo 2

Números de teléfono y recursos
importantes

Sección 1 **Contactos de TRS-Care Medicare Advantage (cómo comunicarse con nosotros, incluso con Servicio al Cliente)**

Cómo comunicarse con el Servicio al Cliente de nuestro plan

Para recibir ayuda con reclamos, facturación, o tarjetas de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage, llame o escriba a Servicio al Cliente de nuestro plan. Nos complacerá ayudarle.

Método	Servicio al Cliente - Información de Contacto
Llame al	1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes El Servicio al Cliente también ofrece servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Escriba a	UnitedHealthcare Customer Service Department P.O. Box 30769, Salt Lake City, UT 84130-0769
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura o apelación relacionada con su cuidado médico

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos relacionada con sus beneficios y su cobertura o con la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones relacionadas con su cuidado médico, consulte el Capítulo 7 (Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]).

Puede llamarnos si tiene preguntas sobre nuestro proceso para decisiones de cobertura.

Método	Decisiones de Cobertura Relacionadas con el Cuidado Médico – Información de Contacto
Llame al	1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
TTY	711

Método	Decisiones de Cobertura Relacionadas con el Cuidado Médico – Información de Contacto
	Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Escriba a	UnitedHealthcare P.O. Box 30769, Salt Lake City, UT 84130-0769
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Método	Apelaciones Relacionadas con el Cuidado Médico – Información de Contacto
Llame al	1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes Para presentar apelaciones rápidas relacionadas con el cuidado médico: 1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Envíe un Fax al	1-844-226-0356
Escriba a	UnitedHealthcare Appeals and Grievances Department P.O. Box 6103, MS CA124-0157, Cypress, CA 90630-0023
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su cuidado médico

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre uno de los proveedores de nuestra red, incluso una queja sobre la calidad del cuidado que ha recibido. Este tipo de queja no incluye disputas sobre la cobertura o el pago de servicios. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su cuidado médico, consulte el Capítulo 7 (**Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]**).

Método	Quejas sobre el Cuidado Médico – Información de Contacto
Llame al	<p>1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes Para presentar quejas rápidas sobre el cuidado médico: 1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes</p>
TTY	<p>711 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes</p>
Envíe un Fax al	1-844-226-0356
Escriba a	UnitedHealthcare Appeals and Grievances Department P.O. Box 6103, MS CA124-0157, Cypress, CA 90630-0023
Sitio Web de Medicare	Puede presentar su queja sobre TRS-Care Medicare Advantage directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare en Internet, visite es.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

A dónde debe enviar su solicitud para pedirnos que paguemos nuestra parte del costo del cuidado médico que usted recibió.

Si ha recibido una factura o ha pagado los servicios (como, por ejemplo, una factura del proveedor) que usted cree que nosotros deberíamos pagar, es posible que necesite pedirnos el reembolso o el pago de la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 5 (**Cómo solicitar el pago de nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos**).

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

Método	Solicitudes de Pago – Información de Contacto
Llame al	<p>1-866-347-9507 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes</p>
TTY	711

Método	Solicitudes de Pago – Información de Contacto
	Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Escriba a	Solicitudes de pago de reclamos médicos: UnitedHealthcare P.O. Box 30995, Salt Lake City, UT 84130-0995
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Sección 2 Medicare (cómo recibir ayuda e información directamente del programa federal de Medicare)

Medicare es el programa federal de seguro de salud para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con una Enfermedad Renal en Etapa Terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón).

La agencia federal a cargo de Medicare se denomina Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, “CMS”). Esta agencia tiene contratos con organizaciones de planes Medicare Advantage, incluso con nosotros.

Método	Medicare – Información de Contacto
Llame al	1-800-MEDICARE, o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y está habilitado solo para personas con dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número son gratuitas.
Sitio Web	es.medicare.gov Este es el sitio web oficial del gobierno para Medicare. Le ofrece información actualizada sobre Medicare y asuntos actuales de Medicare. También tiene información sobre hospitales, asilos de convalecencia, médicos, agencias de asistencia médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye documentos que usted puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado. El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre sus requisitos de participación y opciones de inscripción en Medicare mediante las siguientes herramientas:

Método	Medicare – Información de Contacto
	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta para Determinar si Cumple los Requisitos de Medicare: Proporciona información sobre los requisitos de Medicare que usted cumple. • Buscador de Planes de Medicare: Ofrece información personalizada sobre los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (Seguro Complementario de Medicare) disponibles en el área donde usted vive. Debido a que su cobertura es proporcionada por TRS, no encontrará planes TRS-Care Medicare Advantage en es.medicare.gov. Estas herramientas le ofrecen un cálculo aproximado de los gastos de su bolsillo que tendría en diferentes planes de Medicare. <p>También puede usar el sitio web para presentar ante Medicare cualquier queja que tenga sobre TRS-Care Medicare Advantage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe a Medicare sobre su queja: Puede presentar una queja sobre TRS-Care Medicare Advantage directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite es.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas con mucha seriedad y usa esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene computadora, en su biblioteca o centro para adultos de edad avanzada local posiblemente le permiten usar una computadora para visitar este sitio web. O puede llamar a Medicare y pedirles la información que necesita. Buscarán la información en el sitio web y la revisarán con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.)</p>

Sección 3 Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa del gobierno que cuenta con asesores capacitados en todos los estados. La siguiente es una lista de los Programas Estatales de Asistencia con el Seguro de Salud de cada estado donde prestamos servicios:

- Alaska - Alaska Medicare Information Office
- Alabama - Alabama State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Arkansas - Arkansas Senior Health Insurance Information Program (SHIIP)
- American Samoa - American Samoa Senior Health Insurance Program

- Arizona - Arizona State Health Insurance Assistance Program
- California - California Health Insurance Counseling & Advocacy Program (HICAP)
- Colorado - Colorado Senior Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Connecticut - Connecticut CHOICES Senior Health Insurance Program
- District of Columbia - Department of Aging and Community Living
- Delaware - Delaware Medicare Assistance Bureau (DMAB)
- Florida - Florida Serving Health Insurance Needs of Elders (SHINE)
- Georgia - GeorgiaCares Senior Health Insurance Plan
- Guam - Guam Medicare Assistance Program (GUAM MAP)
- Hawaii - Hawaii SHIP
- Iowa - Iowa Senior Health Insurance Information Program (SHIIP)
- Idaho - Idaho Senior Health Insurance Benefits Advisors (SHIBA)
- Illinois - Illinois Senior Health Insurance Program (SHIP)
- Indiana - Indiana State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Kansas - Kansas Senior Health Insurance Counseling for Kansas (SHICK)
- Kentucky - Kentucky State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Louisiana - Louisiana Senior Health Insurance Information Program (SHIIP)
- Massachusetts - Massachusetts Serving the Health Insurance Needs of Everyone (SHINE)
- Maryland - Maryland Department of Aging - Senior Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Maine - Maine State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Michigan - Michigan MMAP, Inc. Senior Health Insurance Program
- Minnesota - Minnesota State Health Insurance Assistance Program/Senior LinkAge Line
- Missouri - Missouri CLAIM Senior Health Insurance Program
- Northern Mariana Islands - North Mariana Islands Senior Health Insurance Program
- Mississippi - Mississippi Department of Human Services, Division of Aging & Adult Services
- Montana - Montana State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- North Carolina - North Carolina Seniors Health Insurance Information Program (SHIIP)
- North Dakota - North Dakota Senior Health Insurance Counseling (SHIC)
- Nebraska - Nebraska Senior Health Insurance Information Program (SHIIP)
- New Hampshire - New Hampshire SHIP - ServiceLink Aging and Disability Resource Center
- New Jersey - New Jersey State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- New Mexico - New Mexico Benefits Counseling Program SHIP
- Nevada - Nevada State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- New York - New York Health Insurance Information Counseling and Assistance Program (HIICAP)
- Ohio - Ohio Senior Health Insurance Information Program (OSHIIP)
- Oklahoma - Oklahoma Medicare Assistance Program (MAP)
- Oregon - Oregon Senior Health Insurance Benefits Assistance (SHIBA)
- Pennsylvania - Pennsylvania Senior Health Insurance Program
- Puerto Rico - Puerto Rico State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Rhode Island - Rhode Island State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- South Carolina - South Carolina (I-CARE) Insurance Counseling Assistance and Referrals for Elders
- South Dakota - South Dakota Senior Health Information & Insurance Education (SHIINE)
- Tennessee - Tennessee Commission on Aging & Disability - TN SHIP
- Texas - Texas Department of Aging and Disability Services (HICAP)

- Utah - Utah Senior Health Insurance Information Program (SHIP)
- Virginia - Virginia Insurance Counseling and Assistance Program (VICAP)
- Virgin Islands of the U.S. - Virgin Islands State Health Insurance Assistance Program (VISHIP)
- Vermont - Vermont State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- Washington - Washington Statewide Health Insurance Benefits Advisors (SHIBA)
- Wisconsin - Wisconsin State Health Insurance Plan (SHIP)
- West Virginia - West Virginia State Health Insurance Assistance Program (WV SHIP)
- Wyoming - Wyoming State Health Insurance Information Program (WSHIIP)

El Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud es un programa estatal independiente (no está relacionado con ninguna compañía de seguros ni con ningún plan de salud) que recibe fondos del gobierno federal para proporcionar asesoramiento local gratuito sobre el seguro de salud a los beneficiarios de Medicare.

Los asesores del Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud pueden ayudarle a comprender sus derechos en Medicare, a presentar quejas sobre su cuidado o tratamiento médico y a resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores del Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud también pueden ayudarle a responder sus preguntas o resolver problemas relacionados con Medicare, así como ayudarle a comprender sus opciones de planes de Medicare y responder preguntas si desea cambiar de plan.

Método para acceder al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud y otros recursos

- Visite es.medicare.gov
- Haga clic en “Hablar con Alguien” en la parte central de la página de inicio
- Ahora usted tiene las siguientes opciones
 - Opción # 1: Usted puede tener una conversación en vivo con un representante de 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)
 - Opción # 2: Puede seleccionar su ESTADO en el menú desplegable y hacer clic en IR. Este enlace le llevará a una página con los números de teléfono y recursos específicos en su estado.

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Alaska | Alaska Medicare Information Office
550 W 7th Ave, STE1230 Anchorage, AK 99501
<http://dhss.alaska.gov/dsds/Pages/medicare>

1-800-478-6065
TTY 1-800-770-8973

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Alabama | Alabama State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-877-425-2243
TTY 711
201 Monroe ST, STE 350 Montgomery, AL 36104
www.AlabamaAgeline.gov

Arkansas | Arkansas Senior Health Insurance Information Program (SHIIP) 1-800-224-6330
TTY 711
1 Commerce Way Little Rock, AR 72202
www.shiipar.com/landing-page

American Samoa | American Samoa Senior Health Insurance Program 1-684-699-4777
TTY 711
ASTCA Executive BLDG #306, P.O. Box 6101 Pago Pago, AS 96799
www.medicaid.as.gov

Arizona | Arizona State Health Insurance Assistance Program 1-800-432-4040
TTY 711
1366 E Thomas RD, STE 108 ATTN: SHIP Phoenix, AZ 85104
<https://des.az.gov/services/older-adults/medicare-assistance>

California | California Health Insurance Counseling & Advocacy Program (HICAP) 1-800-434-0222
TTY 1-800-735-2929
2880 Gateway Oaks Dr, STE 200 Sacramento, CA 95833
<http://www.aging.ca.gov/hicap/>

Colorado | Colorado Senior Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-888-696-7213
TTY 711
1560 Broadway, STE 850 Denver, CO 80202
<https://doi.colorado.gov/insurance-products/health-insurance/senior-health-care-medicare>

Connecticut | Connecticut CHOICES Senior Health Insurance Program 1-800-994-9422
TTY 711
55 Farmington AVE, FL 12 Hartford, CT 06105-3730
<https://portal.ct.gov/AgingandDisability/Content-Pages/Programs/CHOICES-Connecticuts-program-for-Health-insurance-assistance-Outreach-Information-and-referral-Couns>

District of Columbia | Department of Aging and Community Living 1-202-724-5626
TTY 711
500 K ST NE Washington, DC 20002
<https://dcoa.dc.gov/>

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Delaware | Delaware Medicare Assistance Bureau (DMAB) 1-800-336-9500
1351 WN ST, STE 101 Dover, DE 19904 TTY 711
<https://insurance.delaware.gov/divisions/dmab/>

Florida | Florida Serving Health Insurance Needs of Elders (SHINE) 1-800-963-5337
4040 Esplanade Way, STE 270 Tallahassee, FL 32399-7000 TTY 1-800-955-8770
www.floridashine.org

Georgia | GeorgiaCares Senior Health Insurance Plan 1-866-552-4464
2 Peachtree ST NW, FL 33 Atlanta, GA 30303 TTY 711
<https://aging.georgia.gov/georgiacares-ship>

Guam | Guam Medicare Assistance Program (GUAM MAP) 1-671-735-7421
130 University DR, STE 8, University Castle Mall Mangilao, GU TTY 1-671-735-7415
96913
<http://dphss.guam.gov/>

Hawaii | Hawaii SHIP 1-888-875-9229
No. 1 Capitol District, 250 S Hotel ST, STE 406 Honolulu, HI TTY 1-866-810-4379
96813-2831
www.hawaiiiship.org

Iowa | Iowa Senior Health Insurance Information Program (SHIIP) 1-800-351-4664
1963 Bell Avenue, STE 100 Des Moines, IA 50315 TTY 1-800-735-2942
shiip.iowa.gov

Idaho | Idaho Senior Health Insurance Benefits Advisors (SHIBA) 1-800-247-4422
700 W State St Boise, ID 83720 TTY 711
<http://www.doi.idaho.gov/SHIBA/>

Illinois | Illinois Senior Health Insurance Program (SHIP) 1-800-252-8966
One Natural Resources Way, STE 100 Springfield, IL 62702-1271 TTY 711
<http://www.illinois.gov/aging/ship/Pages/default.aspx>

Indiana | Indiana State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-452-4800
311 W Washington ST, STE 200 Indianapolis, IN 46204-2787 TTY 1-866-846-0139
<http://www.in.gov/ship>

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Kansas | Kansas Senior Health Insurance Counseling for Kansas (SHICK) 1-800-860-5260
TTY 1-785-291-3167
New England BLDG, 503 S Kansas AVE Topeka, KS 66603-3404
http://www.kdads.ks.gov/SHICK/shick_index.html

Kentucky | Kentucky State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-877-293-7447
TTY 1-800-627-4702
275 E Main ST, 3E-E Frankfort, KY 40621
<https://chfs.ky.gov/agencies/dail/Pages/ship.aspx>

Louisiana | Louisiana Senior Health Insurance Information Program (SHIIP) 1-800-259-5300
TTY 711
P.O. Box 94214 Baton Rouge, LA 70804
<http://www.lidi.la.gov/SHIIP/>

Massachusetts | Massachusetts Serving the Health Insurance Needs of Everyone (SHINE) 1-800-243-4636
TTY 1-800-439-2370
1 Ashburton PL, RM 517 Boston, MA 02108
<http://www.mass.gov/elders/healthcare/shine/serving-the-health-information-needs-of-elders.html>

Maryland | Maryland Department of Aging - Senior Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-243-3425
TTY 711
301 W Preston ST, STE 1007 Baltimore, MD 21201
<https://aging.maryland.gov/Pages/state-health-insurance-program.aspx>

Maine | Maine State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-262-2232
TTY 711
11 State House Station, 41 Anthony AVE Augusta, ME 04333
<https://www.maine.gov/dhhs/oads/community-support/ship.html>

Michigan | Michigan MMAP, Inc. Senior Health Insurance Program 1-800-803-7174
TTY 711
6105 W Saint Joseph Highway, STE 204 Lansing, MI 48917
www.mmapinc.org

Minnesota | Minnesota State Health Insurance Assistance Program/Senior LinkAge Line 1-800-333-2433
TTY 1-800-627-3529
540 Cedar Street St. Paul, MN 55164-0976
<https://mn.gov/senior-linkage-line>

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Missouri | Missouri CLAIM Senior Health Insurance Program 1-800-390-3330
1105 Lakeview AVE Columbia, MO 65201 TTY 711
www.missouriclaim.org

Northern Mariana Islands | North Mariana Islands Senior Health Insurance Program 1-670-664-3000
P.O. Box 5795 CHRB Saipan, MP 96950 TTY 711
<http://commerce.gov.mp/>

Mississippi | Mississippi Department of Human Services, Division of Aging & Adult Services 1-601-359-4500
200 S Lamar ST Jackson, MS 39201 TTY 711
<http://www.mdhs.ms.gov/adults-seniors/services-for-seniors/state-health-insurance-assistance-program/>

Montana | Montana State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-551-3191
1100 N Last Chance Gulch, FL 4 Helena, MT 59601 TTY 711
<http://dphhs.mt.gov/sltc/aging/ship>

North Carolina | North Carolina Seniors Health Insurance Information Program (SHIIP) 1-855-408-1212
325 N Salisbury ST Raleigh, NC 27603 TTY 711
<http://www.ncdoi.com/SHIIP>

North Dakota | North Dakota Senior Health Insurance Counseling (SHIC) 1-888-575-6611
600 E BLVD AVE Bismarck, ND 58505-0320 TTY 1-800-366-6888
<https://www.insurance.nd.gov/consumers/shic-medicare>

Nebraska | Nebraska Senior Health Insurance Information Program (SHIIP) 1-800-234-7119
2717 S. 8th Street, STE 4 Lincoln, NE 68508 TTY 711
<https://doi.nebraska.gov/consumer/senior-health>

New Hampshire | New Hampshire SHIP - ServiceLink Aging and Disability Resource Center 1-866-634-9412
25 Roxbury St, STE 106 Keene, NH 03431 TTY 1-800-735-2964
<https://www.servicelink.nh.gov>

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

New Jersey | New Jersey State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-792-8820
TTY 711
P.O. Box 715 Trenton, NJ 08625-0715
<http://www.state.nj.us/humanservices/doas/services/ship/index.html>

New Mexico | New Mexico Benefits Counseling Program SHIP 1-800-432-2080
TTY 1-505-476-4937
2250 Cerrillos Rd Santa Fe, NM 87505
www.nmaging.state.nm.us

Nevada | Nevada State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-307-4444
TTY 711
3416 Goni RD, STE D-132 Carson City, NV 89706
http://adsd.nv.gov/Programs/Seniors/SHIP/SHIP_Prog/

New York | New York Health Insurance Information Counseling and Assistance Program (HIICAP) 1-800-701-0501
TTY 711
2 Empire State Plaza, FL 5 Albany, NY 12223
www.aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance

Ohio | Ohio Senior Health Insurance Information Program (OSHIIP) 1-800-686-1578
TTY 1-614-644-3745
50 W Town ST, STE 300, FL 3 Columbus, OH 43215
<https://insurance.ohio.gov/wps/portal/gov/odi/consumers>

Oklahoma | Oklahoma Medicare Assistance Program (MAP) 1-800-763-2828
TTY 711
400 NE 50th ST Oklahoma City, OK 73105
www.map.oid.ok.gov

Oregon | Oregon Senior Health Insurance Benefits Assistance (SHIBA) 1-800-722-4134
TTY 711
350 Winter St NE Salem, OR 97309
oregonshiba.org

Pennsylvania | Pennsylvania Senior Health Insurance Program 1-800-783-7067
TTY 711
555 Walnut ST, FL 5 Harrisburg, PA 17101-1919
aging.pa.gov

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Puerto Rico | Puerto Rico State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-787-721-6121
TTY 711
Ponce de León AVE, PDA 16, EDIF 1064, 3er nivel San Juan, PR
00919-1179
www.oppea.pr.gov

Rhode Island | Rhode Island State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-401-462-3000
TTY 1-401-462-0740
25 Howard AVE, BLDG 57 Cranston, RI 02920
<https://oha.ri.gov/>

South Carolina | South Carolina (I-CARE) Insurance Counseling Assistance and Referrals for Elders 1-800-868-9095
TTY 711
1301 Gervais ST, STE 350 Columbia, SC 29201
<https://aging.sc.gov/>

South Dakota | South Dakota Senior Health Information & Insurance Education (SHIINE) 1-877-331-4834
TTY 711
2520 E Franklin St Pierre, SD 57501
www.shiine.net

Tennessee | Tennessee Commission on Aging & Disability - TN SHIP 1-877-801-0044
TTY 711
Andrew Jackson BLDG, 502 Deaderick ST, FL 9 Nashville, TN
37243-0860
www.tn.gov/aging/our-programs/state-health-insurance-assistance-program-ship.html

Texas | Texas Department of Aging and Disability Services (HICAP) 1-800-252-9240
TTY 1-512-424-6597
P.O. Box 13247 Austin, TX 78711
<https://hhs.texas.gov/services/health/medicare>

Utah | Utah Senior Health Insurance Information Program (SHIP) 1-800-541-7735
TTY 711
195 N 1950 W Salt Lake City, UT 84116
<https://daas.utah.gov>

Virginia | Virginia Insurance Counseling and Assistance Program (VICAP) 1-800-552-3402
TTY 711
1610 Forest AVE, STE 100 Henrico, VA 23229
<https://www.vda.virginia.gov/vicap.htm>

Programas Estatales de Asistencia de Seguro de Salud (SHIP): Información de contacto

Virgin Islands of the U.S. Virgin Islands State Health Insurance Assistance Program (VISHIP) 1131 King ST, STE 101 St. Croix, VI 00820 https://ltg.gov.vi/departments/vi-ship-medicare/	1-340-773-6449 TTY 711
Vermont Vermont State Health Insurance Assistance Program (SHIP) P.O. Box 321 Jericho, VT 05465 www.vermont4a.org	1-800-642-5119 TTY 711
Washington Washington Statewide Health Insurance Benefits Advisors (SHIBA) P.O. Box 40255 Olympia, WA 98504-0255 www.insurance.wa.gov/statewide-health-insurance-benefits-advisors-shiba	1-800-562-6900 TTY 1-360-586-0241
Wisconsin Wisconsin State Health Insurance Plan (SHIP) 1402 Pankratz ST, STE 111 Madison, WI 53704 www.longtermcare.wi.gov	1-800-242-1060 TTY 711
West Virginia West Virginia State Health Insurance Assistance Program (WV SHIP) 1900 Kanawha BLVD E Charleston, WV 25305 www.wvship.org	1-877-987-4463 TTY 711
Wyoming Wyoming State Health Insurance Information Program (WSHIIP) 106 W Adams AVE Riverton, WY 82501 www.wyomingseniors.com	1-800-856-4398 TTY 711

Sección 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad

En cada estado, hay una Organización para el Mejoramiento de la Calidad designada que atiende a los beneficiarios de Medicare. La siguiente lista contiene el nombre de los Programas Estatales de Asistencia con el Seguro de Salud en cada estado en los que prestamos servicios:

- Alaska - KEPRO
- Alabama - KEPRO
- Arkansas - KEPRO
- American Samoa - Livanta BFCC-QIO Program
- Arizona - Livanta BFCC-QIO Program

- California - Livanta BFCC-QIO Program
- Colorado - KEPRO
- Connecticut - KEPRO
- District of Columbia - Livanta BFCC-QIO Program
- Delaware - Livanta BFCC-QIO Program
- Florida - KEPRO
- Georgia - KEPRO
- Guam - Livanta BFCC-QIO Program
- Hawaii - Livanta BFCC-QIO Program
- Iowa - Livanta BFCC-QIO Program
- Idaho - KEPRO
- Illinois - Livanta BFCC-QIO Program
- Indiana - Livanta BFCC-QIO Program
- Kansas - Livanta BFCC-QIO Program
- Kentucky - KEPRO
- Louisiana - KEPRO
- Massachusetts - KEPRO
- Maryland - Livanta BFCC-QIO Program
- Maine - KEPRO
- Michigan - Livanta BFCC-QIO Program
- Minnesota - Livanta BFCC-QIO Program
- Missouri - Livanta BFCC-QIO Program
- Northern Mariana Islands - Livanta BFCC-QIO Program
- Mississippi - KEPRO
- Montana - KEPRO
- North Carolina - KEPRO
- North Dakota - KEPRO
- Nebraska - Livanta BFCC-QIO Program
- New Hampshire - KEPRO
- New Jersey - Livanta BFCC-QIO Program
- New Mexico - KEPRO
- Nevada - Livanta BFCC-QIO Program
- New York - Livanta BFCC-QIO Program
- Ohio - Livanta BFCC-QIO Program
- Oklahoma - KEPRO
- Oregon - KEPRO
- Pennsylvania - Livanta BFCC-QIO Program
- Puerto Rico - Livanta BFCC-QIO Program
- Rhode Island - KEPRO
- South Carolina - KEPRO
- South Dakota - KEPRO
- Tennessee - KEPRO
- Texas - KEPRO
- U.S. Minor Outlying Islands - KEPRO
- Utah - KEPRO
- Virginia - Livanta BFCC-QIO Program
- Virgin Islands of the U.S. - Livanta BFCC-QIO Program
- Vermont - KEPRO
- Washington - KEPRO
- Wisconsin - Livanta BFCC-QIO Program
- West Virginia - Livanta BFCC-QIO Program
- Wyoming - KEPRO

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado tiene un grupo de médicos y otros profesionales de cuidado de la salud que reciben pago de Medicare para verificar y mejorar la calidad del cuidado que reciben los beneficiarios de Medicare. La Organización para el Mejoramiento de la Calidad de un estado en particular es una organización independiente y no está relacionada con nuestro plan.

Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en las siguientes situaciones:

- Tiene una queja sobre la calidad del cuidado que ha recibido.
- Piensa que la cobertura de su estadía en el hospital termina demasiado pronto.
- Piensa que su cobertura de cuidado de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada, o servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) termina demasiado pronto.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Alaska | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-305-6759

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes; 11 a.m. a 3 p.m., hora local, los fines de semana y días festivos

Alabama | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes; 11 a.m. a 3 p.m., hora local, los fines de semana y días festivos

Arkansas | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local, de lunes a viernes; 11 a.m. a 3 p.m., hora local, los fines de semana y días festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

American Samoa | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123
TTY 1-855-887-6668

Arizona | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123
TTY 1-855-887-6668
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

California | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123
TTY 1-855-887-6668
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Colorado | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-317-0891
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Connecticut | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

District of Columbia | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Delaware | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Florida | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Georgia | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Guam | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123
TTY 1-855-887-6668
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Hawaii | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123
TTY 1-855-887-6668
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Iowa | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-755-5580
TTY 1-888-985-9295
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Idaho | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-305-6759
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Illinois | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-524-9900
TTY 1-888-985-8775
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Indiana | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-524-9900
TTY 1-888-985-8775
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Kansas | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-755-5580
TTY 1-888-985-9295
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Kentucky | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Louisiana | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-315-0636
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Massachusetts | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Maryland | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Maine | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Michigan | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-524-9900

TTY 1-888-985-8775

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Minnesota | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-524-9900

TTY 1-888-985-8775

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Missouri | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-755-5580

TTY 1-888-985-9295

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Northern Mariana Islands | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123

TTY 1-855-887-6668

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Mississippi | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Montana | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-317-0891
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

North Carolina | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

North Dakota | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-317-0891
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Nebraska | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-755-5580
TTY 1-888-985-9295
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

New Hampshire | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New Jersey | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-866-815-5440

TTY 1-866-868-2289

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New Mexico | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Nevada | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-877-588-1123

TTY 1-855-887-6668

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New York | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-866-815-5440

TTY 1-866-868-2289

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Ohio | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-524-9900
TTY 1-888-985-8775
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Oklahoma | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-315-0636
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Oregon | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-305-6759
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Pennsylvania | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Puerto Rico | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-787-520-5743
TTY 1-866-868-2289
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Rhode Island | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

South Carolina | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

South Dakota | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Tennessee | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Texas | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

U.S. Minor Outlying Islands | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-317-0891
TTY 711

Utah | KEPRO

5201 W Kennedy BLVD, STE 900 Tampa, FL 33609
www.keproqio.com

1-888-317-0891
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Virginia | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Virgin Islands of the U.S. | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
www.livantaqio.com

1-340-773-6334
TTY 1-866-868-2289

Vermont | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-319-8452
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Washington | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
www.keproqio.com

1-888-305-6759
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 11 a.m.
a 3 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad: Información de contacto

Wisconsin | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
 www.livantaqio.com

1-888-524-9900
 TTY 1-888-985-8775
 9 a.m. a 5 p.m., hora local,
 de lunes a viernes; 11 a.m.
 a 3 p.m., hora local, los
 fines de semana y días
 festivos

West Virginia | Livanta BFCC-QIO Program

10820 Guilford RD, STE 202 Annapolis Junction, MD 20701
 www.livantaqio.com

1-888-396-4646
 TTY 1-888-985-2660
 9 a.m. a 5 p.m., hora local,
 de lunes a viernes; 11 a.m.
 a 3 p.m., hora local, los
 fines de semana y días
 festivos

Wyoming | KEPRO

5700 Lombardo CTR DR, STE 100 Seven Hills, FL 44131
 www.keproqio.com

1-888-317-0891
 TTY 711
 9 a.m. a 5 p.m., hora local,
 de lunes a viernes; 11 a.m.
 a 3 p.m., hora local, los
 fines de semana y días
 festivos

Sección 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar si las personas cumplen los requisitos de inscripción de Medicare y también se encarga de administrarlo. Los ciudadanos estadounidenses y residentes permanentes legales mayores de 65 años, o que tienen una discapacidad o Enfermedad Renal en Etapa Terminal y cumplen ciertas condiciones, cumplen los requisitos de Medicare. Si usted ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si usted no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Si usted desea inscribirse en Medicare, puede llamar al Seguro Social o visitar su oficina local del Seguro Social. Si se muda o cambia de dirección postal, es importante que se comuniquen con el Seguro Social para informarles.

Método	Seguro Social - Información de Contacto
Llame al	<p>1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes.</p>

Método	Seguro Social - Información de Contacto
	Puede usar el sistema telefónico automatizado del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas operaciones las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y está habilitado solo para personas con dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes.
Sitio Web	www.ssa.gov

Sección 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda a pagar los costos médicos de ciertas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también cumplen los requisitos de Medicaid.

Los programas ofrecidos a través de Medicaid ayudan a los beneficiarios de Medicare a pagar sus costos de Medicare, por ejemplo las primas de Medicare. Estos “Programas de Ahorros de Medicare” incluyen:

- Beneficiario Calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A y la Parte B de Medicare y otros costos compartidos (deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas que reciben este programa también cumplen los requisitos para recibir los beneficios completos de Medicaid [QMB+].)
- Beneficiario de Medicare de Bajos Ingresos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas que reciben este programa también cumplen los requisitos para recibir los beneficios completos de Medicaid [SLMB+].)
- Individuos Calificados (Qualifying Individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- Individuos Incapacitados y Empleados Calificados (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con la agencia de Medicaid de su estado.

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Alaska | State of Alaska Department of Health & Social Services, Division of Health Care Services

855 W.Commercial Drive, STE 131 Anchorage, AK 99654
http://dhss.alaska.gov/dhcs/Pages/medicaid_medicare/default.aspx

1-800-478-7778
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora de Alaska, de lunes a viernes

Alabama | Alabama Medicaid

P.O. Box 5624 Montgomery, AL 36103-5624
<http://www.medicaid.alabama.gov/>

1-800-362-1504
TTY 1-800-253-0799
8 a.m. a 4:30 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Arkansas | Arkansas Division of Medical Services Department of Human Services

Donaghey Plaza S, P.O. Box 1437 Slot S401 Little Rock, AR 72203-1437
<https://humanservices.arkansas.gov/divisions-shared-services/medical-services/>

1-800-482-8988
TTY 1-800-285-1131
8 a.m. a 4:30 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

American Samoa | American Samoa Medicaid State Agency

ASCTA Executive BLDG #306, P.O. Box 6101 Pago Pago, AS 96799
<http://medicaid.as.gov/>

1-684-699-4777
TTY 711

Arizona | Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS)

801 E Jefferson ST Phoenix, AZ 85034
www.azahcccs.gov

1-855-432-7587
TTY 1-800-367-8939
8 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

Arizona | Arizona Department of Economic Security / Division of Developmental Disabilities (DDD)

1789 W Jefferson ST Phoenix, AZ 85007
<https://des.az.gov/services/disabilities/developmental-disabilities>

1-844-770-9500
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

California | Medi-Cal - Managed Care Operations Division Department of Health Care Services

P.O. Box 989009 West Sacramento, CA 95798-9850
<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

1-800-430-4263
TTY 1-800-430-7077
8 a.m. a 5 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Colorado | Colorado Department of Health Care Policy and Financing
1570 Grant ST Denver, CO 80203-1818
www.healthfirstcolorado.com

1-800-221-3943
TTY 711
8 a.m. a 4:30 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

Connecticut | Connecticut State Medicaid
55 Farmington AVE Hartford, CT 06105-3730
portal.ct.gov/husky

1-877-284-8759
TTY 1-866-492-5276
8:30 a.m. a 6 p.m., hora local, de lunes a viernes

District of Columbia | DC Department of Human Services
64 New York AVE NE, FL 6 Washington, DC 20002
<https://dhs.dc.gov/service/medical-assistance>

1-202-671-4200
TTY 711
8 a.m. a 6 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Delaware | Delaware Health and Social Services
1901 N Dupont HWY, Lewis BLDG New Castle, DE 19720
<http://dhss.delaware.gov/dhss/>

1-302-255-9040
TTY 711
8 a.m. a 4:30 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Florida | Florida Medicaid Agency for Health Care Administration (AHCA)
2727 Mahan DR, MS 6 Tallahassee, FL 32308
<https://ahca.myflorida.com/>

1-888-419-3456
TTY 1-800-955-8771
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Georgia | Georgia Department of Community Health
1249 Donald Lee Hollowell Parkway Atlanta, GA 30318
<https://medicaid.georgia.gov/>

1-877-423-4746
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Guam | Guam Department of Public Health and Social Services Bureau of Health Care Financing
123 Chalan Kareta Mangilao, GU 96913-6304
<http://www.dphss.guam.gov/>

1-671-735-7243
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora de Chamorro, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Hawaii | Department of Human Services
1390 Miller ST, RM 209 Honolulu, HI 96813
<https://humanservices.hawaii.gov/>

1-808-586-5390
TTY 711
7:45 a.m. a 4:30 p.m., hora
de Hawaii, de lunes a
viernes

**Iowa | Department of Human Services (Iowa Medicaid
Enterprise)**
1305 E Walnut Street FL 5 Des Moines, IA 50319
<http://dhs.iowa.gov/>

1-800-338-8366
TTY 1-800-735-2942
8 a.m. a 4:30 p.m., hora
local, de lunes a viernes

Idaho | Idaho Department of Health and Welfare
P.O. Box 83720 Boise, ID 83720-0026
<https://healthandwelfare.idaho.gov>

1-877-456-1233
TTY 1-888-791-3004
7 a.m. a 7 p.m., hora de la
Montaña, de lunes a
viernes

Illinois | Illinois Department of Healthcare and Family Services
100 S Grand AVE E Springfield, IL 62704
<http://www2.illinois.gov/hfs/>

1-800-843-6154
TTY 1-800-447-6404
8:30 a.m. a 7 p.m., hora
del Centro, de lunes a
viernes

Indiana | Louisiana Department of Health
628 N 4th Street Baton Rouge, LA 70802
<https://ldh.la.gov/>

1-225-342-9500
TTY 711
8 a.m. a 4:30 p.m., hora
del Este, de lunes a
viernes

Kansas | Kansas Dept. of Health and Environment
900 SW Jackson ST Topeka, KS 66612
<http://www.kancare.ks.gov/>

1-800-792-4884
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Centro, de lunes a viernes

Kentucky | Kentucky Cabinet for Health and Family Services
275 E Main ST Frankfort, KY 40621
<https://chfs.ky.gov/>

1-800-635-2570
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Este, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Louisiana | Louisiana Department of Health

628 N 4th Street Baton Rouge, LA 70802
<https://ldh.la.gov/>

1-225-342-9500
TTY 711
8 a.m. a 4:30 p.m., hora local, de lunes a viernes

Massachusetts | Executive Office of Health and Human Services

100 Hancock ST, FL 6 Quincy, MA 02171
<http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/masshealth/>

1-800-841-2900
TTY 1-800-497-4648
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Maryland | Maryland Department of Health

201 W Preston ST Baltimore, MD 21201-2399
<https://health.maryland.gov/pages/index.aspx>

1-877-463-3464
TTY 1-800-735-2258
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Maine | Office of MaineCare Services

11 State House Station Augusta, ME 04333-0011
<https://www.maine.gov/dhhs/oms/>

1-800-977-6740
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Michigan | Department of Health and Human Services

333 S Grand AVE, P.O. Box 30195 Lansing, MI 48909
<http://www.michigan.gov/mdhhs/>

1-517-373-3740
TTY 1-800-649-3777
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Minnesota | Minnesota Department of Human Services

P.O. Box 64989 St. Paul, MN 55164-0989
<http://mn.gov/dhs>

1-800-657-3739
TTY 1-800-627-3529
8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Missouri | MO HealthNet Division Department of Social Services

615 Howerton CT, P.O. Box 6500 Jefferson City, MO 65102-6500
<https://www.dss.mo.gov/mhd/>

1-573-526-4274
TTY 1-800-735-2966
8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Northern Mariana Islands | State Medicaid Administration Office

Government BLDG # 1252, Capital Hill RD, Caller Box 100007
Saipan, MP 96950
<http://medicaid.cnmi.mp/>

1-670-664-4880
TTY 711

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Mississippi State of Mississippi Division of Medicaid 550 High ST STE, 1000 Sillers BLDG Jackson, MS 39201-1399 http://www.medicaid.ms.gov/	1-800-421-2408 TTY 711 7:30 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Montana Montana Healthcare Programs P.O. Box 202951 Helena, MT 59620-2951 https://dphhs.mt.gov/MontanaHealthcarePrograms	1-888-362-8312 TTY 1-800-833-8503 8 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes
North Carolina Division of Medical Assistance 2501 Mail Service CTR Raleigh, NC 27699-2501 https://dma.ncdhhs.gov/medicaid	1-888-245-0179 TTY 1-877-452-2514 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes
North Dakota North Dakota Department of Human Services 600 E BLVD AVE, Department 325 Bismarck, ND 58505-0250 http://www.nd.gov/dhs/services/medicalserv/medicaid	1-800-755-2604 TTY 1-800-366-6888 8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
Nebraska Nebraska Department of Health and Human Services 301 Centennial Mall S Lincoln, NE 68509 http://dhhs.ne.gov/Pages/default.aspx	1-402-471-3121 TTY 1-800-471-7352 8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes
New Hampshire New Hampshire Department of Health and Human Services 129 Pleasant ST Concord, NH 03301-3852 https://www.dhhs.nh.gov/ombp/medicaid/	1-844-275-3447 TTY 1-800-735-2964 8 a.m. a 4 p.m., hora del Este, de lunes a viernes
New Jersey Department of Human Services Division of Medical Assistance & Health Services P.O. Box 712 Trenton, NJ 08625-0712 https://www.state.nj.us/humanservices/dmahs/	1-800-701-0710 TTY 711 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes
New Mexico NM Human Services Department P.O. Box 2348 Santa Fe, NM 87504-2348 https://www.hsd.state.nm.us/	1-888-997-2583 TTY 1-855-227-5485 8 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Nevada | Nevada Department of Health and Human Services
1100 E Williams ST, STE 101 Carson City, NV 89701
<http://dhcfp.nv.gov>

1-800-992-0900
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Pacífico, de lunes a
viernes

New York | New York State Department of Health
Corning Tower, Empire State Plaza Albany, NY 12237
http://www.health.state.ny.us/health_care/medicaid/index.htm

1-800-541-2831
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Este, de lunes a viernes

Ohio | Ohio Department of Medicaid
50 W Town ST, STE 400 Columbus, OH 43215
<https://medicaid.ohio.gov/>

1-800-324-8680
TTY 711
7 a.m. a 8 p.m., hora del
Este, de lunes a viernes; 8
a.m. a 5 p.m., hora del
Este, los sábados

Oklahoma | Oklahoma Health Care Authority
4345 N Lincoln BLVD Oklahoma City, OK 73105
<http://www.okhca.org>

1-800-987-7767
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Centro, de lunes a viernes

Oregon | Oregon Health Authority
500 Summer ST, NE, E-20 Salem, OR 97301-1097
<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP>

1-503-947-2340
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Pacífico, de lunes a
viernes

Pennsylvania | Pennsylvania Department of Human Services
P.O. Box 5959 Harrisburg, PA 17110-0959
<http://www.dhs.pa.gov/>

1-800-692-7462
TTY 1-800-451-5886
8 a.m. a 5 p.m., hora del
Este, de lunes a viernes

**Puerto Rico | Government of Puerto Rico, Department of
Health Medicaid Program**
P.O. Box 70184 San Juan, PR 00936-8184
<https://medicaid.pr.gov>

1-787-765-2929
TTY 1-787-625-6955
8 a.m. a 6 p.m., hora del
Este, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Rhode Island | Executive Office of Health and Human Services (EOHHS)

3 West Road Cranston, RI 02920
<http://www.eohhs.ri.gov/>

1-401-462-5274
TTY 711
8:30 a.m. a 4 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

South Carolina | South Carolina Department of Health and Human Services

P.O. Box 8206 Columbia, SC 29202-8206
<http://www.scdhhs.gov/>

1-888-549-0820
TTY 1-888-842-3620
8 a.m. a 6 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

South Dakota | South Dakota Department of Social Services, Division of Medical Services

700 Governors DR Pierre, SD 57501
<http://dss.sd.gov/medicaid/>

1-800-597-1603
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Tennessee | Division of TennCare

310 Great Circle RD Nashville, TN 37243
<https://www.tn.gov/tenncare/>

1-800-342-3145
TTY 711
8 a.m. a 4:30 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Texas | Texas Medicaid Health and Human Services Commission

4900 N Lamar BLVD, P.O. Box 13247 Austin, TX 78751
<https://hhs.texas.gov/about-hhs/find-us>

1-512-424-6500
TTY 1-512-424-6597
8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Utah | Utah Department of Health, Medicaid and Health Financing

P.O. Box 143106 Salt Lake City, UT 84114-3106
<https://medicaid.utah.gov/>

1-800-662-9651
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes; 8 a.m. a 11 a.m., hora de la Montaña, los jueves

Virginia | Department of Medical Assistance Services

600 E Broad ST Richmond, VA 23219
<http://www.dmas.virginia.gov/>

1-855-242-8282
TTY 711
8 a.m. a 6 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid: Información de contacto

Virgin Islands of the U.S. | U.S. Virgin Islands Bureau of Health Insurance & Medical Assistance
1303 Hospital Ground, Knud Hansen Complex, BLDG A St.
Thomas, VI 00802
www.dhs.gov.vi

1-340-715-6929
TTY 711

Vermont | Department of Vermont Health Access
280 ST DR Waterbury, VT 05671
<http://www.greenmountaincare.org/>

1-800-250-8427
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Washington | Washington State Health Care Authority
P.O. Box 45531 Olympia, WA 98504
www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicare-coverage

1-800-562-3022
TTY 711
7 a.m. a 5 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes

Wisconsin | Wisconsin Department of Health Services
1 W Wilson ST Madison, WI 53703
<https://www.dhs.wisconsin.gov/health-care-coverage/index.htm>

1-800-362-3002
TTY 711
8 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

West Virginia | West Virginia Bureau for Medical Services
350 Capitol ST, RM 251 Charleston, WV 25301
<http://www.dhhr.wv.gov/bms/Pages/default.aspx>

1-304-558-1700
TTY 711
8:30 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

Wyoming | Wyoming Department of Health
122 W 25th St., 4th FL West Cheyenne, WY 82001
<http://health.wyo.gov/healthcarefin/medicaid/>

1-307-777-7531
TTY 1-855-329-5205
9 a.m. a 5 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

Existen programas en Puerto Rico, las Virgin Islands, Guam, las Northern Mariana Islands y American Samoa para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos de Medicare. Los programas varían en estas áreas. Llame a la oficina local de Asistencia Médica (Medicaid) para obtener más información sobre sus reglas (los números de teléfono se encuentran 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 obtener más información. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información, también puede visitar es.medicare.gov.

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

La Junta de Retiro Ferroviario es una agencia federal independiente que administra programas de beneficios integrales para los empleados ferroviarios del país y sus familias. Si usted recibe Medicare a través de la Junta de Retiro Ferroviario, es importante que les informe si se muda o cambia de dirección postal. Si tiene preguntas sobre los beneficios que recibe de la Junta de Retiro Ferroviario, comuníquese con la agencia.

Método	Junta de Retiro Ferroviario – Información de Contacto
Llame al	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Si oprime el “0”, puede hablar con un representante de la Junta de Retiro Ferroviario (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. Si oprime el “1”, puede acceder a la Línea de Ayuda de la Junta de Retiro Ferroviario automatizada con información grabada, las 24 horas del día, incluso los fines de semana y días festivos.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere un equipo telefónico especial y está habilitado solo para personas con dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio Web	rrb.gov/

Sección 8 **¿Tiene un “seguro de grupo” u otro seguro de salud de un empleador fuera de TRS-Care?**

Si usted (o su cónyuge) tiene una cobertura médica o de medicamentos con receta a través de otro grupo del empleador o grupo para jubilados, comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura actual con nuestro plan. Usted también puede llamar a Servicio al Cliente si tiene preguntas. Puede preguntar sobre los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción del grupo del empleador o del grupo para jubilados de usted (o de su cónyuge).

Capítulo 3

Cómo usar el plan
para recibir sus servicios
médicos

Sección 1 **Cómo obtener su cuidado médico como miembro de nuestro plan**

Este capítulo explica lo que debe saber sobre cómo usar el plan para obtener cobertura de su cuidado médico. Contiene definiciones de términos y explica las reglas que deberá seguir para recibir tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos con receta, y otro cuidado médico cubiertos por el plan.

Como miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, usted puede consultar a cualquier proveedor (de la red o fuera de la red) por el mismo costo compartido, siempre y cuando acepten Medicare y estén dispuestos a facturarle a UnitedHealthcare.

Para los detalles del tipo de cuidado de la salud que cubre nuestro plan y la cantidad que usted paga al obtener estos servicios, use la Tabla de Beneficios del Capítulo 4 (**Tabla de Beneficios Médicos, qué cubre el plan y qué paga usted**).

Sección 1.1 **¿Qué son “proveedores de la red” y “servicios cubiertos”?**

- **“Proveedores”** son médicos y otros profesionales de cuidado de la salud con licencia del estado para proporcionar cuidado y prestar servicios médicos. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de cuidado de la salud.
- **“Proveedores de la red”** son los médicos y otros profesionales del cuidado de la salud, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales e instalaciones de cuidados de la salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar pagos de nuestra parte y el costo compartido que a usted le corresponda como el pago total por los servicios que proveen. Nosotros hemos llegado a un acuerdo para que estos proveedores proporcionen los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red facturan sus servicios directamente al plan. Cuando visita a un proveedor de la red, usted paga solamente la parte del costo que le corresponde por los servicios que haya recibido
- **Un “Proveedor de Cuidado Primario”** (Primary Care Provider, PCP) es un médico de la red que usted elige para prestar y coordinar los servicios cubiertos que usted recibe. Por lo general, los Proveedores de Cuidado Primario son médicos especializados en Medicina Interna, Medicina Familiar o Medicina General.
- **Los “servicios cubiertos”** incluyen todo el cuidado médico, los servicios para el cuidado de la salud, suministros y , equipos cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de cuidado médico aparecen en la tabla de beneficios del Capítulo 4.

Sección 1.2 **Normas básicas para obtener cobertura de cuidado de la salud de parte del plan**

Como un plan de salud de Medicare TRS-Care Medicare Advantage debe cubrir todos los servicios que proporciona la cobertura Medicare Original así como observar todas las normas de esta misma cobertura.

En general, este plan cubrirá sus cuidados de la salud, siempre y cuando:

- **El cuidado que usted reciba esté incluido en la Tabla de Beneficios Médicos del plan** (esta tabla aparece en el Capítulo 4 de este documento).
- **El cuidado que reciba se considere médicamente necesario.** “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- **Usted recibe su cuidado de un proveedor que cumple los requisitos para proporcionar servicios bajo Medicare Original.** Como miembro de nuestro plan, puede recibir su cuidado de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (para más detalles, consulte la Sección 2 de este Capítulo).
 - Los proveedores de nuestra red están incluidos en el **Directorio de Proveedores.**
 - **Tenga presente lo siguiente:** Aunque puede obtener cuidados de la salud de un proveedor fuera de la red, el proveedor debe cumplir los requisitos para participar en Medicare. Excepto en casos de cuidado de emergencia, no podemos realizar pagos a un proveedor que no participe en el programa Medicare, o haya sido excluido o imposibilitado de participar en él. Si consulta a un proveedor que no cumple estos requisitos, usted será responsable del costo total de los servicios que reciba. Antes de recibir servicios del proveedor, confirme que cumple los requisitos de participación en Medicare.

Sección 2 Uso de proveedores de la red y fuera de la red del plan para obtener cuidado de la salud

Como miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, usted puede ver a médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otras instalaciones de cuidado de la salud no contratados por UnitedHealthcare, siempre y cuando acepten Medicare y estén dispuestos a facturarle a UnitedHealthcare, y siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. **A diferencia de la mayoría de los planes de una Organización de Proveedores Preferidos, con este plan usted paga los mismos costos compartidos por servicios dentro y fuera de la red.**

Sección 2.1 Cómo obtener cuidado de especialistas y de otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que proporciona servicios de cuidados de la salud para una enfermedad o parte del cuerpo específica. Existen varios tipos de especialistas, por ejemplo:

- **Oncólogos:** especialistas en el tratamiento de pacientes con cáncer.
- **Cardiólogos:** especialistas en el tratamiento de enfermedades cardíacas.
- **Ortopedistas:** especialistas en el tratamiento de pacientes con ciertos trastornos de los huesos, las articulaciones o los músculos.

Cómo acceder al beneficio de salud mental y del comportamiento

Para acceder directamente a los beneficios de salud mental y del comportamiento, llame al número telefónico de indicado en su tarjeta de ID de miembro TRS-Care Medicare Advantage, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuando llame, el representante verificará si usted cumple los requisitos y obtendrá los datos básicos de usted y de su situación. Dependiendo del tipo de asistencia que necesite, un profesional clínico hablará con usted sobre su problema y decidirá qué proveedor y tratamiento serían adecuados. También puede pedirle a su proveedor de cuidado primario (Primary Care Provider, PCP) que llame al número que aparece en su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage y solicite una referencia en nombre suyo. Si lo desea, puede llamar para pedir información sobre los **médicos de la red**, el cuidado de especialización secundaria y la obtención de cuidados médicos después de las horas normales de atención al público. Respetamos el carácter confidencial de las consultas, de modo que tenga la tranquilidad de saber que la información personal que comparta con el personal se mantendrá en la más absoluta confidencialidad.

¿Qué debe hacer si un especialista u otro proveedor de la red dejan de prestar servicios a nuestro plan?

Tenga en cuenta que podemos hacer cambios a la lista de hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Si esto ocurre, usted puede seguir consultando a ese proveedor, siempre y cuando el proveedor continúe aceptando el plan y participe en el Programa de Medicare, o no haya sido excluido o imposibilitado de participar en él, y el cuidado que usted reciba sea un servicio cubierto y sea médicamente necesario. Aunque nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare nos exige que le ofrezcamos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados. Cuando sea posible, le avisaremos al menos 30 días antes de que su proveedor de la red deje nuestro plan.

Para obtener ayuda, puede llamar a Servicio al Cliente al número indicado en el Capítulo 2 de esta guía.

Algunos servicios requieren la preautorización del plan para tener cobertura. El Proveedor de Cuidado Primario o el proveedor tratante tiene la responsabilidad de obtener la preautorización. Los servicios y artículos que requieren preautorización se indican en la Tabla de Beneficios Médicos de la Sección 2.1 del Capítulo 4.

Sección 2.2 Cómo obtener cuidados de la salud de proveedores fuera de la red

Como miembro de nuestro plan, usted puede optar por recibir cuidado de proveedores fuera de la red. Sin embargo, tenga en cuenta que los proveedores que no tienen contrato con nosotros no tienen ninguna obligación de atenderlo, excepto en casos de emergencia. Nuestro plan cubrirá los servicios de proveedores dentro y fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Debido a que usted es miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, **puede consultar a cualquier proveedor (de la red o fuera de la red) que acepte Medicare y esté dispuesto a facturarle a UnitedHealthcare, por el mismo costo compartido.** La siguiente es información detallada sobre el uso de proveedores fuera de la red:

- Aunque usted puede recibir cuidado de un proveedor fuera de la red, en la mayoría de los casos, el proveedor debe cumplir los requisitos para participar en Medicare. Excepto en casos de cuidado de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no participe en el Programa de Medicare, o que haya sido excluido o imposibilitado de participar en él. Si recibe cuidado de un proveedor que no cumple los requisitos para participar en Medicare, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios que reciba. Hable con su proveedor antes de recibir los servicios para confirmar que el proveedor cumpla los requisitos para participar en Medicare.
- No necesita obtener una referencia o preautorización cuando recibe cuidado de proveedores fuera de la red. Sin embargo, antes de recibir servicios de proveedores fuera de la red, le recomendamos que pida una decisión de cobertura antes de la visita para confirmar que los servicios que recibirá tengan cobertura y sean médicamente necesarios. (Consulte la Sección 4 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura.) Esto es importante porque:
 - Sin una decisión de cobertura antes de la visita, si luego determinamos que los servicios no eran médicamente necesarios o no tenían cobertura, podríamos negar la cobertura y usted será responsable de todos los costos. Si le informamos que no cubriremos los servicios, usted tiene el derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su cuidado. Consulte el Capítulo 7 **¿Qué debe hacer si tiene un problema o una queja?** para instrucciones sobre cómo presentar una apelación.
- Lo mejor es pedirle a un proveedor fuera de la red que primero facture al plan. Sin embargo, si usted ya pagó los servicios cubiertos, le reembolsaremos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. O si un proveedor fuera de la red le envía una factura que usted cree que nosotros deberíamos pagar, puede enviárnosla para que la paguemos. Consulte el Capítulo 5 **(Cómo solicitar el pago de nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos)** para obtener información sobre lo que debe hacer si recibe una factura o cómo solicitar un reembolso.

Sección 3 Cómo recibir servicios cuando necesita cuidado de urgencia o de emergencia, o durante una catástrofe

Sección 3.1 Cómo recibir cuidado si tiene una emergencia médica

¿Qué es una “emergencia médica” y qué debería hacer si tiene una?

Una “**emergencia médica**” se da cuando usted, o cualquier persona prudente con conocimientos promedio de salud y medicina, creen que usted tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte (y, si se trata de una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o la funcionalidad de una extremidad o la pérdida de, o una limitación grave en, una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o una condición médica que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda lo antes posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Llame a una ambulancia si es necesario. No necesita

utilizar a un médico de la red. Usted puede recibir cuidado médico de emergencia cubierto cuando lo necesite, en cualquier parte del mundo.

¿Qué está cubierto si tiene una emergencia médica?

Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en que llegar a la sala de emergencias por cualquier otro medio podría poner en peligro su salud. Cubrimos también servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le prestan el cuidado de emergencia decidirán en qué momento su condición se ha estabilizado y ha pasado la emergencia médica.

Una vez que haya pasado la emergencia, usted tiene derecho a recibir cuidado médico de seguimiento para confirmar que su condición continúa siendo estable. Los médicos continuarán con el tratamiento hasta que se comuniquen con nosotros y hagan planes para el cuidado adicional. Nuestro plan cubrirá su cuidado médico de seguimiento.

Casos que no eran una emergencia médica

En ocasiones, es difícil saber si se trata de una emergencia médica. Por ejemplo, usted podría acudir en busca de cuidado de emergencia, porque piensa que su salud corre grave peligro, pero el médico determina que no se trata de una emergencia médica después de todo. Si resulta que no se trataba de una emergencia, y siempre y cuando usted haya pensado razonablemente que su salud estaba en grave peligro, cubriremos el cuidado.

Sección 3.2 Cómo recibir cuidado si necesita servicios de urgencia

¿Qué son “servicios requeridos de urgencia”?

Un servicio requerido de urgencia se presta en una situación que no es de emergencia pero que requiere cuidado médico inmediato, pero debido a sus circunstancias, no es posible ni razonable recibir esos servicios de un proveedor de la red. El plan debe cubrir los servicios requeridos de urgencia que se prestan fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios requeridos de urgencia son: i) un dolor de garganta grave que ocurra durante el fin de semana o ii) el agravamiento inesperado de una condición que ya se sabe que usted tiene cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio.

Nuestro plan cubre servicios para emergencias y servicios requeridos de urgencia fuera de los Estados Unidos, en todo el mundo, en las siguientes circunstancias: servicios para emergencias, incluso el cuidado de emergencia o el cuidado requerido de urgencia, además del transporte en ambulancia de emergencia desde el sitio de la emergencia hasta el centro de tratamiento médico más cercano. El transporte de regreso a los Estados Unidos desde otro país no tiene cobertura. Los procedimientos preprogramados o los tratamientos planificados de antemano (incluso diálisis para una condición continua) y los procedimientos electivos no tienen cobertura.

Sección 3.3 Obtención de cuidados durante un desastre

Si el gobernador de su estado, la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el presidente de los Estados Unidos declara un estado de catástrofe o emergencia en su zona geográfica, usted seguirá teniendo derecho a recibir cuidado de su plan. Visite el sitio web: retiree.uhc.com/TRS-CareMA o comuníquese con Servicio al Cliente para obtener información sobre cómo recibir el cuidado que necesite durante una catástrofe.

Sección 4 ¿Qué debe hacer si le facturan directamente el costo total de sus servicios?

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

Si usted ha pagado más que el costo compartido de su plan por los servicios cubiertos, o si ha recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 5 (**Cómo solicitar el pago de nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos**) para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, usted debe pagar el costo total

Nuestro plan cubre todos los servicios médicamente necesarios que aparecen en la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Por los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber agotado su beneficio por ese tipo de servicio cubierto. Por ejemplo, si su plan cubre un examen médico de rutina por año y usted se realiza ese examen médico de rutina pero decide hacerse otro examen médico de rutina adicional en el mismo año, usted paga el costo total del segundo examen médico de rutina. Lo que usted pague después de haber alcanzado el límite de beneficios no se toma en cuenta para alcanzar el máximo anual de gastos de su bolsillo. (Consulte el Capítulo 4 para obtener más información sobre el máximo de gastos de su bolsillo que establece su plan.)

Sección 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?

Sección 5.1 ¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?

Un estudio de investigación clínica (también llamado “ensayo clínico”) es un método utilizado por médicos y científicos para poner a prueba nuevos métodos de cuidado médico, por ejemplo, la eficacia de un nuevo medicamento para tratar el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare suelen reclutar voluntarios para participar en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio de investigación y usted manifieste su interés, alguien que trabaje en dicho estudio se comunicará con usted para informarle más sobre el estudio y verificar si usted cumple los requisitos establecidos por los científicos que llevan a cabo la investigación. Puede participar en el estudio siempre y cuando cumpla los requisitos del estudio y comprenda y acepte plenamente lo que implica su participación en el estudio.

Si usted participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayoría de los costos de los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Si nos informa que participa en un ensayo clínico aprobado, usted solamente es responsable del costo compartido dentro de la red por los servicios en ese ensayo. Si usted pagó más, por ejemplo, si ya pagó el costo compartido de Medicare Original, le reembolsaremos la diferencia entre lo que ya pagó y el costo compartido dentro de la red. Sin embargo, tendrá que presentar la documentación apropiada que muestre cuánto pagó. Si participa en un estudio de investigación clínica, puede permanecer inscrito en nuestro plan y seguir recibiendo los demás servicios para su cuidado (no relacionados con el estudio) a través de nuestro plan. Nota: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, ni Medicare ni el plan pagarán los costos de la Parte A relacionados con un estudio de investigación clínica cubierto por Medicare.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, **no** necesita informarnos ni obtener nuestra aprobación. **No** es necesario que los proveedores que le prestan el cuidado como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores de nuestro plan.

Aunque no necesite obtener la autorización de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos informe con anticipación si decide participar en un ensayo clínico aprobado por Medicare.

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

Sección 5.2 Si usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada costo?

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

- Habitación y comida durante una estadía en el hospital por la que Medicare pagaría incluso si usted no participara en el estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si forma parte del estudio de investigación.
- El tratamiento de los efectos secundarios y las complicaciones del nuevo cuidado.

Nota: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, ni Medicare ni el plan pagarán los costos de la Parte A relacionados con un estudio de investigación clínica cubierto por Medicare.

Después de que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido de Medicare Original y el costo compartido dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio que pagaría si recibiera estos servicios de nuestro

plan. Sin embargo, tiene la obligación de presentar documentación que muestre cuánto costo compartido ha pagado. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre cómo presentar las solicitudes de pago.

El siguiente es un ejemplo de cómo funciona el costo compartido: Supongamos que le realizan una prueba de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. Supongamos también que su costo compartido por esta prueba es de \$20 con Medicare Original, pero que sería de \$10 con los beneficios de nuestro plan. En ese caso, Medicare Original pagaría \$80 por la prueba y usted pagaría \$20 de copago requerido por Medicare Original. Luego, usted tendría que notificarle al plan que recibió un servicio de ensayo clínico aprobado y presentar la documentación apropiada, como por ejemplo, una factura del proveedor al plan. El plan le pagaría directamente a usted \$10. Por lo tanto, usted paga \$10, que es la misma cantidad que pagaría según los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que para recibir el pago de su plan, usted debe presentarle al plan la documentación necesaria, como por ejemplo, una factura del proveedor.

Si usted participa en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán lo siguiente:**

- Por lo general, Medicare **no** pagará el nuevo artículo o servicio que se prueba en el estudio, excepto si Medicare cubriría el artículo o servicio incluso aunque usted **no** participara en el estudio.
- Los artículos o servicios que se proporcionan solo para recopilar datos y que no se usan en el cuidado directo de su salud. Por ejemplo, Medicare no pagaría tomografías computarizadas (computerized tomography, CT) mensuales que se realicen como parte del estudio si su condición médica normalmente requeriría solo una tomografía computarizada.

¿Desea saber más?

Para obtener más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica, puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Medicare and Clinical Research Studies”. (La publicación está disponible en: [es.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-S-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf](https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-S-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 recibir cuidado en una “institución religiosa no médica para servicios de salud”

Sección 6.1 ¿Qué es una institución religiosa no médica para servicios de salud?

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

Sección 6.2 Recibir Cuidado de una Institución Religiosa No médica para Servicios de Salud

Para recibir cuidado en una institución religiosa no médica para servicios de salud, debe firmar un documento legal que afirme que, a conciencia, se opone a recibir tratamiento médico “no exceptuado”.

- El cuidado o tratamiento médico “no exceptuado” es todo cuidado o tratamiento médico que es **voluntario** y **no requerido** por una ley federal, estatal o local.
- El tratamiento médico “exceptuado” es el cuidado o el tratamiento médico que **no** es voluntario o que **se requiere** según la ley federal, estatal o local.

Para recibir cobertura de este plan, el cuidado que obtiene de una institución religiosa no médica para servicios de salud debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro que provee el cuidado debe estar certificado por Medicare.
- La cobertura de servicios que recibe de este plan se limita a los aspectos **no religiosos** del cuidado de la salud.
- Si recibe servicios de esta institución prestados en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una condición de salud que le permita recibir servicios cubiertos en un hospital o en un centro de enfermería especializada como paciente hospitalizado.
 - **Además** debe obtener la aprobación anticipada de nuestro plan antes de ser admitido en el centro. De lo contrario, su estadía no será cubierta.

Usted tiene cobertura para un número de días ilimitado en el hospital, siempre y cuando su hospitalización cumpla con las normas de cobertura de Medicare. Los límites de cobertura se describen en el apartado **Cuidado para Pacientes Hospitalizados** en la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4.

Sección 7 Normas sobre la propiedad del equipo médico duradero

Sección 7.1 ¿Quién es el propietario del equipo médico duradero después de haber realizado un número determinado de pagos mediante nuestro plan?

Equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) incluye artículos como equipo y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones motorizados, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital que un proveedor indique para uso en el domicilio. El miembro siempre es el propietario de ciertos artículos, como las prótesis. En esta sección, se explican otros tipos de equipo médico duradero que usted debe alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de equipo médico duradero adquieren la propiedad del equipo una vez que pagaron copagos por el artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de nuestro plan, generalmente no adquirirá la propiedad de los artículos de equipo médico duradero alquilados, sin importar la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan, aunque haya realizado hasta 12 pagos

consecutivos por el artículo de equipo médico duradero en Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan. En ciertas circunstancias limitadas, transferiremos la propiedad del artículo de equipo médico duradero. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información.

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

Si no adquirió la propiedad del artículo de equipo médico duradero mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de cambiarse a Medicare Original para adquirir la propiedad del artículo. Los pagos realizados mientras usted estuvo inscrito en nuestro plan no se toman en cuenta.

Ejemplo 1: Usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribe en nuestro plan. Los pagos realizados a Medicare Original no se toman en cuenta.

Ejemplo 2: Usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribe en nuestro plan. Usted estaba en nuestro plan pero nunca adquirió la propiedad mientras estuvo en nuestro plan. Luego, se regresa a Medicare Original. Usted tendrá que realizar 13 nuevos pagos consecutivos para adquirir la propiedad del artículo una vez que se inscriba en Medicare Original otra vez. Todos los pagos anteriores (realizados a nuestro plan o a Medicare Original) no se toman en cuenta.

Sección 7.2 Reglas para equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

¿Cuáles son los beneficios de oxígeno a que tiene derecho?

Si usted califica para la cobertura de equipo de oxígeno de Medicare, nuestro plan cubrirá:

- Alquiler de equipo de oxígeno
- Entrega de oxígeno y el contenido de oxígeno
- Tubos y accesorios relacionados para el suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno
- Mantenimiento y reparación de equipo de oxígeno

Si usted deja nuestro plan o medicamento no necesita el equipo de oxígeno, entonces el equipo de oxígeno debe ser devuelto.

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

Medicare Original requiere que un proveedor de oxígeno le preste sus servicios por cinco años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Durante los 24 meses restantes, el proveedor le proporciona el equipo y mantenimiento (usted seguirá siendo responsable de los copagos por oxígeno). Después de cinco años, usted decide si se queda con la misma compañía o si se cambia a otra compañía. En este momento, el ciclo de cinco años comienza otra vez, aunque usted siga con la misma compañía, y tendrá que pagar los copagos por los primeros 36 meses. Si usted se inscribe en o deja nuestro plan, el ciclo de cinco años comienza de nuevo.

Capítulo 4

Tabla de
Beneficios Médicos (qué cubre
el plan y qué paga usted)

Sección 1 Explicación de los gastos de su bolsillo por servicios cubiertos

Este capítulo le proporciona una Tabla de Beneficios Médicos que indica sus servicios cubiertos y cuánto pagará usted por cada servicio cubierto como miembro de TRS-Care Medicare Advantage. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites de ciertos servicios.

Sección 1.1 Gastos de su bolsillo que podría pagar por sus servicios cubiertos

Para comprender la información sobre pagos de este capítulo, debe conocer los gastos de su bolsillo que usted podría pagar por sus servicios cubiertos.

- Un **“copago”** es la cantidad fija que usted paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. Usted paga un copago al momento de recibir el servicio médico. (La Tabla de Beneficios Médicos de la Sección 2 le ofrece más información sobre sus copagos.)
- El **“coseguro”** es el porcentaje que usted paga del costo total de ciertos servicios médicos. Usted paga un coseguro al momento de recibir el servicio médico. (La Tabla de Beneficios Médicos de la Sección 2 le ofrece más información sobre sus coseguros.)

La mayoría de las personas que califican para Medicaid o el programa Beneficiario Calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) nunca deberían pagar deducibles, copagos ni coseguros por los servicios cubiertos por Medicare. Asegúrese de mostrarle a su proveedor un comprobante de que usted cumple los requisitos de Medicaid o del programa Beneficiario Calificado de Medicare (QMB), si corresponde.

Sección 1.2 ¿Cuánto es lo máximo que usted pagará por los servicios médicos cubiertos de Medicare?

- El máximo combinado de gastos de su bolsillo es de \$3,500. Esto es lo máximo que usted paga durante el año del plan por los servicios cubiertos de Medicare que reciba de proveedores dentro de la red y fuera de la red. Lo que usted paga como copagos y coseguros por servicios cubiertos se toma en cuenta para alcanzar este máximo combinado de gastos de su bolsillo. Además, lo que usted paga por ciertos servicios tampoco se toma en cuenta para alcanzar el máximo combinado de gastos de su bolsillo. Estos servicios se indican con un asterisco en la Tabla de Beneficios Médicos. Si usted pagó \$3,500 por servicios cubiertos, tendrá una cobertura del 100% y no tendrá ningún gasto de su bolsillo durante el resto del año del plan por los servicios . Sin embargo, usted debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que la pague Medicaid u otro tercero).

Sección 1.3 Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen el saldo”

Como miembro de TRS-Care Medicare Advantage, una protección importante para usted es que solamente tiene que pagar el costo compartido que le corresponde cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden agregar cargos adicionales por separado,

lo que se llama "facturación de saldo". Esta protección se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio, e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

A continuación se explica cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad fija, por ejemplo, \$15.00) usted paga solamente esa cantidad por cualquier servicio cubierto que reciba de un proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje del cargo total), usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor al que consulte:
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor dentro de la red, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por el valor del reembolso de parte del plan (según lo acordado en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare correspondiente a los proveedores participantes.
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare correspondiente a los proveedores no participantes.
- Consulte los costos compartidos que le corresponden en la Tabla de Beneficios Médicos de la sección 2.1, a continuación.
- Si cree que un proveedor le "facturó el saldo", llame a Servicio al Cliente.

Sección 2 Use la Tabla de Beneficios Médicos para saber los servicios que cubre el plan y lo que pagará usted

Sección 2.1 Sus beneficios médicos y costos como miembro del plan

La Tabla de Beneficios Médicos de las páginas siguientes indica los servicios que cubre TRS-Care Medicare Advantage y lo que paga usted de su bolsillo por cada servicio. Los servicios indicados en la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos solamente cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que tienen cobertura de Medicare deben prestarse según las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Los servicios que reciba (que incluyen cuidado, servicios, suministros y equipos médicos y medicamentos con receta de la Parte B) **deben** ser médicamente necesarios. "Médicamente necesario" significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y que cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.
- Algunos de los servicios dentro de la red indicados en la Tabla de Beneficios Médicos solamente están cubiertos si su médico u otro proveedor de la red obtienen nuestra preaprobación (a veces llamada "preautorización").
 - Los servicios cubiertos que posiblemente requieren preaprobación para tener cobertura como servicios dentro de la red aparecen en letra cursiva en la Tabla de Beneficios Médicos.

- Los proveedores de la red han acordado, según contrato, obtener una preautorización de parte del plan y aceptan no facturarle el saldo a usted.
- Nunca necesitará una preaprobación para recibir servicios fuera de la red prestados por proveedores fuera de la red.
- Aunque usted no necesita preaprobación para recibir servicios fuera de la red, usted o su médico pueden solicitarnos una decisión de cobertura por adelantado.

Otros puntos importantes que debe saber sobre nuestra cobertura:

- Para los beneficios en los que su costo compartido sea un porcentaje de coseguro, la cantidad que usted paga depende de qué proveedor recibe los servicios:
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de pago de Medicare correspondiente a los proveedores participantes.
 - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por el Cargo Límite de Medicare Original.
- Consulte los costos compartidos que le corresponden en la Tabla de Beneficios Médicos de la sección 2.1, a continuación
- Al igual que 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, usted paga **menos**. (Si desea saber más sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte el manual **Medicare y Usted 2023**. El manual está disponible en Internet en [es.medicare.gov](https://www.medicare.gov) o puede pedir una copia llamando 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 cubrimos sin costo para usted todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo en Medicare Original. Sin embargo, si durante la visita en la que recibe el servicio preventivo también recibe tratamiento o le observan debido a una condición médica existente, se aplicará un copago al cuidado recibido por la condición médica existente. La Tabla de Beneficios Médicos contiene información sobre la parte de los costos que le corresponde si recibe estos servicios **fuera de la red**.
- Si Medicare agrega cobertura de cualquier servicio nuevo durante el año 2023, Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.

 La manzana indica los servicios preventivos en la Tabla de Beneficios.

Medicamento Necesario - significa servicios para el cuidado de la salud, suministros o medicamentos necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad o lesión que cumplen todos los siguientes criterios, según lo determinemos nosotros mismos o nuestros designados y a nuestro criterio exclusivo:

- Según los **Estándares Generalmente Aceptados de la Práctica Médica**.
- Son los más apropiados, en cuanto a su tipo, frecuencia, alcance, sitio y duración, y se consideran eficaces para tratar su enfermedad o lesión.
- No son principalmente para su conveniencia o la de su médico u otro proveedor de cuidado de la salud.
- Satisfacen, pero no exceden, su necesidad médica, son al menos tan beneficiosos como una alternativa médicamente apropiada existente y disponible, y se prestan de la manera más eficiente en costo pero de manera segura y eficaz.

Los **Estándares Generalmente Aceptados de la Práctica Médica** se basan en evidencia científica confiable publicada en literatura médica revisada por colegas, que son generalmente reconocidos por la comunidad médica pertinente y se basan principalmente en ensayos clínicos controlados o, si estos no están disponibles, en estudios de observación de más de una institución que sugieren una relación causal entre el servicio o el tratamiento y los resultados médicos.

Si no existe evidencia científica confiable, es posible que se tomen en cuenta los estándares basados en las recomendaciones de la asociación pertinente de especialistas médicos o los estándares profesionales del cuidado de la salud. Nos reservamos el derecho a consultar la opinión de expertos para determinar si los servicios para el cuidado de la salud son Medicamento Necesarios. La decisión de aplicar las recomendaciones de la asociación pertinente de especialistas médicos, la elección de expertos y la determinación de cuándo hacer uso de dicha opinión de expertos, quedará a nuestro criterio exclusivo.

Tabla de Beneficios Médicos

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
--	---

Es posible que los proveedores cobren más de un solo costo compartido si usted recibe más de un servicio en una cita. Por ejemplo:

- El médico le cobrará un copago por la visita al consultorio y copagos adicionales por cada radiografía tomada durante la visita.
- El hospital le cobrará costos compartidos adicionales por servicios médicos y hospitalarios que reciba como paciente ambulatorio y por todos los exámenes radiológicos que se le realicen o los medicamentos de la parte B de Medicare que se le administren mientras se encuentre allí.
- El costo compartido específico dependerá de los servicios que usted reciba. La Tabla de Beneficios Médicos a continuación indica el costo compartido que corresponde a cada servicio específico.




Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal



Una ecografía que se realiza una sola vez (una vez en la vida), con fines de detección, en personas con factores de riesgo. El plan cubre este examen de detección solo si usted tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene una referencia de un médico, un asistente médico, una enfermera especialista o una enfermera clínica especialista.


No hay coseguro, copago, ni deducible para los miembros que cumplen los requisitos para este examen de detección preventivo.



Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Acupuntura para el dolor lumbar crónico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Hasta 12 visitas en 90 días tienen cobertura para los beneficiarios de Medicare en las siguientes circunstancias:</p> <p>Para este beneficio, el dolor lumbar crónico se define como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persistente por 12 semanas o más; • no específico, lo que significa que no tiene una causa sistémica identificable (por ejemplo, no asociado con enfermedades metastásicas, inflamatorias, infecciosas, etc.); • no asociado con una cirugía; y • no asociado con el embarazo. <p>Ocho sesiones adicionales estarán cubiertas para aquellos pacientes que muestren una mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura anualmente.</p> <p>El tratamiento se debe discontinuar si el paciente no mejora o si empeora.</p> <p>Requisitos del Proveedor:</p> <p>Los médicos (según se define en 1861[r][1] de la Ley del Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar acupuntura según los requisitos estatales correspondientes.</p> <p>Los asistentes médicos (physician assistant, PA), las enfermeras especialistas (nurse practitioner, NP) o los especialistas en enfermería clínica (clinical nurse specialist, CNS) (como se identifican en 1861[aa][5] de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales correspondientes y cuentan con:</p>	<p>5% de coseguro por cada visita cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> una maestría o un doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine (ACAOM); y, <input type="checkbox"/> una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (por ejemplo, Puerto Rico) de los Estados Unidos o del District of Columbia. <input type="checkbox"/> El beneficio no tiene cobertura cuando lo proporciona únicamente un acupunturista independiente. <p>El personal auxiliar que proporcione acupuntura debe estar bajo el nivel apropiado de supervisión de un médico, un asistente médico (PA), una enfermera especialista (NP) o un especialista en enfermería clínica (CNS) requerido por nuestras normas en 42 CFR §§ 410.26 y 410.27.</p>	
<p>Servicios de Ambulancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de ambulancia que tienen cobertura incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea, en avión o helicóptero, hasta el centro adecuado más cercano que pueda proporcionar el cuidado, pero solo si estos servicios los autoriza el plan o se prestan a un miembro cuya condición médica es tal que el uso de otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona. • El transporte en ambulancia que no es de emergencia es apropiado si se documenta que la condición del miembro es tal que el uso de otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario. 	<p>5% de coseguro por cada viaje en una sola dirección cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Se requiere autorización para el transporte en ambulancia terrestre y aérea, cubierto por Medicare, en situaciones que no son de emergencia. No se requiere autorización para una ambulancia en situaciones de emergencia.</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Examen Médico de Rutina Anual</p> <p>Incluye un examen médico completo y una evaluación del estado de enfermedades crónicas. No incluye pruebas de laboratorio, pruebas de radiodiagnóstico o pruebas de diagnóstico no radiológicas. Como se indica en cada servicio incluido en esta Tabla de Beneficios Médicos, es posible que se aplique un costo compartido adicional a los exámenes de laboratorio o de diagnóstico que se realicen durante la visita.</p> <p>El beneficio se considera de manera combinada, dentro y fuera de la red.</p>	<p>\$0 de copago por un examen médico de rutina cada año.</p>
<p> Visita de Bienestar Anual</p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una visita de bienestar anual para formular o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su estado de salud actual y en sus factores de riesgo. No tiene que esperar todo un año para tener su visita de bienestar anual, puede tenerla una vez por cada año calendario. No incluye pruebas de laboratorio, pruebas de radiodiagnóstico o pruebas de diagnóstico no radiológicas. Como se indica en cada servicio incluido en esta Tabla de Beneficios Médicos, es posible que se aplique un costo compartido adicional a las pruebas de laboratorio o de diagnóstico que se realicen durante la visita.</p> <p>Tenga en cuenta: Su primera visita de bienestar anual tiene que realizarse al menos 12 meses después de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Sin embargo, si ha tenido la Parte B por 12 meses, no es necesario tener una visita “Bienvenido a Medicare” para que sus visitas de bienestar anuales tengan cobertura.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por la visita de bienestar anual.</p>




Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p> Medición de Masa Ósea</p> <p>Las personas que califican (generalmente, esto significa personas con riesgo de perder masa ósea o con riesgo de osteoporosis) tienen cobertura de los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si son médicamente necesarios: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar calidad ósea, además de la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por la medición de masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> Examen de Detección de Cáncer de Seno (Mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía basal, de referencia, para mujeres entre los 35 y 39 años de edad • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años de edad o mayores • Exámenes clínicos de los senos una vez cada 24 meses <p>Las mamografías de detección se utilizan para detectar tempranamente el cáncer de seno en mujeres que no tienen señales ni síntomas de la enfermedad. Una vez que se haya establecido un historial de cáncer de seno, y hasta que no haya más señales o síntomas de cáncer de seno, las mamografías siguientes se consideran de diagnóstico y están sujetas al costo compartido indicado en la sección Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios en esta tabla. Por lo tanto, el beneficio de una mamografía de detección anual no está disponible para miembros que presentan señales o síntomas de cáncer de seno.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por las mamografías de detección cubiertas.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios para la Rehabilitación Cardíaca Los programas integrales de servicios para la rehabilitación cardíaca, que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento, tienen cobertura para los miembros que cumplen ciertas condiciones y que cuentan con una orden del médico.</p> <p>Servicios para la Rehabilitación Cardíaca Intensiva El plan cubre programas para la rehabilitación cardíaca intensiva que generalmente son más rigurosos o intensos que los programas para la rehabilitación cardíaca.</p>	<p>\$10 de copago por cada visita de rehabilitación cardíaca cubierta por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$10 de copago por cada visita de rehabilitación cardíaca intensiva cubierta por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p> Visita de reducción de riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para enfermedad cardiovascular)</p> <p>Cubrimos una visita por año con su médico de cuidado primario para ayudarle a reducir su riesgo de enfermedad cardiovascular. Durante esta visita, su médico puede discutir el uso de aspirina (si fuera pertinente), revisar su presión arterial y darle consejos para comer sano.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo de enfermedades cardiovasculares.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p> Exámenes de Detección de Enfermedades Cardiovasculares</p> <p>Los análisis de sangre para detectar enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares) están cubiertos una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los exámenes de detección de enfermedades cardiovasculares que tienen cobertura una vez cada cinco años.</p>
<p> Pruebas de Detección de Cáncer del Cuello Uterino y de la Vagina</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 tienen cobertura una vez cada 24 meses • Tiene cobertura para pruebas de Papanicolaou cada 12 meses si tiene un alto riesgo de padecer de cáncer del cuello uterino o de la vagina, o si está en edad de procrear y ha tenido una prueba de Papanicolaou anormal en los últimos 3 años • Para mujeres que no muestran síntomas de cáncer entre los 30 y 65 años de edad: Prueba de detección de HPV una vez cada 5 años, cuando se realiza junto con la prueba de Papanicolaou 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos que están cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios Quiroprácticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación (cuando uno o más de los huesos de la columna vertebral están fuera de posición). 	<p>5% de coseguro por cada visita cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Cualquier servicio distinto a la manipulación manual para el tratamiento de una subluxación está excluido de la cobertura de Medicare. 	<p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Servicios Quiroprácticos de Rutina Incluye 20 visitas por cada año del plan.</p> <p>Consulte la Sección 4, Servicios Quiroprácticos de Rutina, de este capítulo para obtener información más detallada sobre este beneficio de servicios quiroprácticos .</p>	<p>5% de coseguro por cada visita.</p>
<p> Examen de Detección de Cáncer Colorrectal</p> <p>Para personas de 45 años y mayores, los siguientes servicios están cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sigmoidoscopia flexible (o un enema de bario de detección como alternativa) cada 48 meses <p>Una de las siguientes pruebas cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis de sangre oculta en la materia fecal basado en guayacol (gFOBT) Prueba inmunoquímica fecal (FIT) <p>Examen colorrectal basado en ADN cada 3 años</p> <p>Para personas con alto riesgo de tener cáncer colorrectal, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colonoscopia de detección (o un enema de bario de detección como alternativa) cada 24 meses <p>Para personas que no están en alto riesgo de tener cáncer colorrectal, cubrimos:</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el examen de detección de cáncer colorrectal y una colonoscopia con cobertura de Medicare.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible por cada enema de bario cubierto por Medicare.</p> <p>Si usted tiene un historial de cáncer de colon, o si le han extirpado pólipos durante una colonoscopia previa, las colonoscopias siguientes se consideran de diagnóstico y están sujetas al costo compartido indicado en la sección de Cirugía para Pacientes Ambulatorios en esta tabla. Por lo tanto, el beneficio de una colonoscopia de detección no está disponible</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no durante el lapso de 48 meses después de una sigmoidoscopia de detección <p>Colonoscopia de diagnóstico para pacientes ambulatorios</p>	<p>para miembros que presentan señales o síntomas antes de la colonoscopia.</p> <p>Una colonoscopia o sigmoidoscopia que tiene por objeto la extirpación de pólipos o efectuar una biopsia es un procedimiento quirúrgico que está sujeto al costo compartido de Cirugía para Pacientes Ambulatorios que se indica en esta tabla.</p> <p>\$250 de copago por cada colonoscopia de diagnóstico cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Medias de Soporte (Sin Cobertura de Medicare) Incluye cobertura ilimitada de cierto tipo de medias por cada año del plan.</p>	<p>\$0 de copago</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p> Evaluación de Depresión</p> <p>Cubrimos una evaluación por año para el diagnóstico de la depresión. La evaluación debe hacerse en un centro de cuidado primario que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento o referencias.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por una visita anual para evaluación de depresión.</p>
<p> Pruebas de Detección de la Diabetes y Control de la Diabetes</p> <p>Cubrimos estas pruebas de detección (incluye pruebas de glucosa en ayunas) si usted tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), historial de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad o un historial de un alto nivel de glucosa en la sangre (glucemia). Es posible que estas pruebas también tengan cobertura si usted cumple otros requisitos, como por ejemplo, tener exceso de peso o un historial familiar de diabetes.</p> <p>Según sean sus resultados de estas pruebas, es posible que cumpla los requisitos para tener dos pruebas de detección de la diabetes cada año del plan.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por las pruebas de detección de la diabetes cubiertas por Medicare.</p>
<p> Capacitación para el automanejo de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes</p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (independientemente de que usen o no insulina). Los servicios cubiertos incluyen:</p>	


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Suministros para medir el nivel de glucosa en la sangre: Medidor de glucosa en la sangre, tiras para medir la glucosa, lancetas y dispositivos para lancetas y soluciones de control de la glucosa para comprobar la precisión de los medidores y las tiras para medir la glucosa. <p>TRS-Care Medicare Advantage cubre todos los medidores de glucosa en la sangre y las tiras para medir la glucosa indicados en esta lista. Generalmente no cubrimos otras marcas a menos que su médico u otro proveedor nos indique que el uso de otra marca es médicamente necesario para su situación específica. Si usted es un nuevo miembro de TRS-Care Medicare Advantage y usa una marca de medidores de glucosa en la sangre y de tiras para medir la glucosa que no está en nuestra lista, comuníquese con nosotros en un plazo no mayor de los primeros 90 días de su inscripción en el plan para solicitar un suministro temporal de esa otra marca mientras consulta a su médico o a otro proveedor. Durante este tiempo, hable con su médico para decidir si algunas de las marcas preferidas son médicamente apropiadas para usted. Si usted o su médico creen que es médicamente necesario para usted seguir usando otra marca, puede solicitar una excepción de cobertura para que TRS-Care Medicare Advantage siga cubriendo un producto no preferido hasta el final del año de beneficios. Si no existe una excepción de cobertura aprobada, los productos no preferidos no estarán cubiertos después de los primeros 90 días del año de beneficios.</p> <p>Si no están de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted (o su proveedor) pueden presentar una apelación. Usted también puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor con respecto a la marca o el producto que es adecuado para su</p>	<p>\$0 de copago por cada suministro para el control de la diabetes cubierto por Medicare.</p> <p>Cubrimos solamente las marcas Accu-Chek® y OneTouch®.</p> <p>Entre los medidores de glucosa con cobertura se incluyen: OneTouch Verio Flex®, OneTouch Verio Reflect®, OneTouch® Verio, OneTouch®Ultra 2, Accu-Chek® Guide Me y Accu-Chek® Guide.</p> <p>Tiras para medir la glucosa: OneTouch Verio®, OneTouch Ultra®, Accu-Chek® Guide, Accu-Chek® Aviva Plus y Accu-Chek® SmartView.</p> <p>Su plan no cubre otras marcas. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>La insulina y las jeringas no tienen cobertura.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>condición médica. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 7, Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas].)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidor Continuo de Glucosa (CGM) <ul style="list-style-type: none"> ○ Los Medidores Continuos de Glucosa (CGM) que sean para fines terapéuticos y sus suministros, y que tengan cobertura de Medicare, están cubiertos para personas que tienen diabetes y reciben una terapia intensiva con insulina. ○ Medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare. • Si se trata de personas que sufren diabetes y que tienen una enfermedad grave de pie diabético: Un par por cada año del plan de zapatos terapéuticos moldeados a medida (incluye las plantillas que vienen con los zapatos) y dos pares de plantillas adicionales, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (sin incluir las plantillas extraíbles estándar que vienen con esos zapatos). La cobertura incluye el ajuste. 	<p>\$0 de copago por los Medidores Continuos de Glucosa (CGM) que sean para Fines Terapéuticos y sus suministros cubiertos por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$0 de copago por medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.</p> <p>\$0 de copago por cada par de zapatos terapéuticos cubiertos por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • La capacitación para el automanejo de la diabetes tiene cobertura bajo ciertas condiciones. Limitada a 20 visitas de 30 minutos por año, lo que equivale a un máximo de 10 horas en el primer año. La capacitación de seguimiento en los años subsiguientes está limitada a 4 visitas de 30 minutos, lo que equivale a un máximo de 2 horas por año. ☐ Sistema de entrega de insulina Omnipod y sus suministros (Sin cobertura de Medicare) 	<p>\$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Equipo Médico Duradero (DME) y Suministros Relacionados (Para una definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 10 así como la Sección 7 del Capítulo 3 de este documento.)</p> <p>Entre los artículos cubiertos se incluye: sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones motorizados, suministros para la diabetes, camas de hospital que un proveedor indique para uso en el domicilio, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) que sea médicamente necesario y que tenga cobertura de Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no vende una marca o fabricante específicos, pídale si haría un pedido especial para usted. La lista de proveedores más actualizada se encuentra en nuestro sitio web en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.</p>	<p>5% de coseguro por los beneficios cubiertos por Medicare, excepto si se trata de bombas de insulina y suministros relacionados.</p> <p>\$0 de copago por bombas de insulina y suministros relacionados.</p> <p>Su costo compartido por la cobertura de equipo de oxígeno de Medicare es 5% de coseguro, cada vez que usted reciba equipo o suministros cubiertos.</p> <p>Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito por 36 meses.</p> <p>Si antes de inscribirse en nuestro plan usted pagó 36 meses de alquiler por la cobertura de equipo de</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
	<p>oxígeno, su costo compartido en nuestro plan es 5% de coseguro.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Equipo Médico Duradero y Suministros Relacionados Sin Cobertura de Medicare</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen los Medidores Continuos de Glucosa (CGM) que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.</p>	<p>\$0 de copago por medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.</p>
<p>Cuidado de Emergencia</p> <p>El cuidado de emergencia se refiere a los servicios que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestados por un proveedor calificado para prestar servicios para emergencias, y • Necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. <p>Una emergencia médica se da cuando usted, o cualquier persona prudente con conocimientos promedio de salud y medicina, creen que usted tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte (y, si se trata de una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o de la funcionalidad de una extremidad. Los síntomas médicos</p>	<p>\$65 de copago por cada visita a la sala de emergencias.</p> <p>Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital por la misma condición en un plazo no mayor de 24 horas. Si se le admite a un hospital, usted pagará los costos compartidos que se indican en la sección “Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados” de esta Tabla de Beneficios.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o una condición médica que empeora rápidamente.</p> <p>El costo compartido por los servicios necesarios para emergencias prestados fuera de la red es el mismo que para dichos servicios prestados dentro de la red.</p> <p>Cobertura mundial de servicios prestados en departamentos de emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Esto incluye el cuidado de emergencia o el cuidado requerido de urgencia, además del transporte en ambulancia de emergencia desde el sitio de la emergencia hasta el centro de tratamiento médico más cercano. <input type="checkbox"/> El transporte de regreso a los Estados Unidos desde otro país no tiene cobertura. <input type="checkbox"/> Los procedimientos preprogramados o los tratamientos planificados de antemano (incluso diálisis para una condición continua) y los procedimientos electivos no tienen cobertura. <input type="checkbox"/> Los servicios prestados por un dentista no tienen cobertura. 	<p>\$65 de copago por la cobertura mundial de servicios para emergencias. Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital por la misma condición en un plazo no mayor de 24 horas. Si se le admite a un hospital, usted pagará los costos compartidos que se indican en la sección Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados de esta Tabla de Beneficios. Consulte la Sección 1.1 del Capítulo 5 para todo lo relacionado con el reembolso de gastos por servicios mundiales.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Productos de venta sin receta para el cuidado de la salud Productos Básicos FirstLine+</p> <p>Usted recibirá trimestralmente \$40 (en enero, abril, julio y octubre) para comprar artículos personales para el cuidado de la salud del catálogo o del sitio web de Productos Básicos de FirstLine+. Los artículos se entregan en su domicilio sin costo adicional. El crédito trimestral puede transferirse de un mes a otro, pero todos los créditos tienen que usarse a más tardar el 31 de diciembre.</p> <p>Los pedidos deben sumar \$30 o más. No hay límite en el número de pedidos que puede realizar.</p> <p>Para acceder a su beneficio, llame al 866-868-2491, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes, y de 7 a.m. a 4 p.m., hora del Centro, los sábados, visite www.ShopFirstLineBenefits.TRS-CareMA.com o consulte los documentos del programa.</p>	<p>Productos Básicos+ de FirstLine está disponible para usted sin costo adicional.</p>
<p> Programa de acondicionamiento físico Programa SilverSneakers®</p> <p>SilverSneakers® es un programa de salud y acondicionamiento físico diseñado para los miembros de planes de Medicare. Está disponible para usted sin costo adicional e incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$0 de cargo por una membresía mensual estándar y clases de ejercicio en grupo en centros de acondicionamiento físico participantes. • Clases de SilverSneakers FLEX® para mantenerse activo fuera de gimnasios tradicionales. • Recursos virtuales y una red de apoyo a través de SilverSneakers LIVE™, SilverSneakers On-Demand™ y 	<p>El programa SilverSneakers está disponible sin costo adicional para usted.</p> <p>Llame o visite el sitio web para obtener más información y obtener su número de ID de SilverSneakers. 1-888-423-4362, TTY 711 o SilverSneakers.com</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>la aplicación de acondicionamiento físico SilverSneakers GO™.</p> <ul style="list-style-type: none">• El programa SilverSneakers Steps para miembros que viven a una distancia de 15 millas o más de un centro de acondicionamiento físico participante. Elija el kit de ejercicios que le resulte más conveniente: acondicionamiento físico general, fuerza muscular, caminata o yoga.	

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Programa Healthy at Home de UnitedHealthcare para después de ser dado de alta</p> <p>Con el programa Healthy at Home de UnitedHealthcare para después de ser dado de alta, los siguientes beneficios están disponibles por hasta 30 días después de ser dado de alta como paciente hospitalizado o de un centro de enfermería especializada sin costo para usted:</p> <p>Programa de Entrega de Comida a Domicilio</p> <p>Reciba 28 comidas entregadas a su domicilio si cuenta con una referencia de un Especialista de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare. Comuníquese con Mom's Meal si tiene preguntas después de haber sido referido al programa. 1-866-204-6111, TTY 711</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Todas las comidas deben pedirse sucesivamente y no pueden extenderse a lo largo del año <input type="checkbox"/> Las comidas se envían en incrementos de 14 comidas o más y pueden ser refrigeradas hasta 14 días <input type="checkbox"/> Es posible que la primera comida sea entregada hasta 72 horas después de pedirla <p>Transporte que no es de emergencia</p> <p>Reciba 12 viajes en una sola dirección, desde o hacia citas médicas y a farmacias, si cuenta con una referencia de un Especialista de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare. Comuníquese con ModivCare para obtener más información y para programar su viaje una vez que haya sido referido al programa. 1-833-219-1182, TTY 1-844-488-9724, o visite modivcare.com/BookNow</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere una referencia nueva cada vez que sea dado de alta. Si recientemente le dieron de alta de un hospital o de un centro de enfermería especializada y 	<p>\$0 de copago. Este beneficio está disponible a través del siguiente proveedor: Mom's Meals, ModivCare y CareLinx.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>necesita una referencia, llame al número de teléfono que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro de UnitedHealthcare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los viajes deben ser desde o hacia citas o sitios médicos aprobados por el plan; limitado únicamente a transporte terrestre. Para obtener una lista de los sitios aprobados por el plan, comuníquese con ModivCare. • Reembolso por el millaje, disponible si se solicita (los arreglos se deben hacer con anticipación comunicándose con ModivCare). • Cada viaje en una sola dirección no debe sobrepasar 50 millas. Un viaje en una sola dirección cuenta como un viaje, un viaje de ida y vuelta cuenta como 2 viajes. • Este beneficio no puede usarse para viajes relacionados con emergencias. Los conductores no tienen capacitación médica. En caso de una emergencia, llame al 911. Para obtener una lista completa de los sitios aprobados por el plan, comuníquese con ModivCare. • El beneficio permite, en cada viaje, hasta un acompañante de 18 años o más de edad. • Están disponibles servicios de transporte por taxi. • Los servicios de transporte estándar deben solicitarse con al menos 2 días hábiles de anticipación. • Las citas pueden programarse hasta con 30 días de anticipación. • Los viajes durante los fines de semana se pueden programar solo si se trata de urgencias, según las define ModivCare. <p>Cuidado Personal a Domicilio</p> <p>Reciba 6 horas de cuidado personal no médico a domicilio, como la compañía, la preparación de comidas,</p>	

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>recordatorios para tomar los medicamentos y mucho más con un cuidador profesional de CareLinx. Para obtener más información y recibir servicios de cuidado no médico a domicilio, comuníquese con CareLinx. 1-844-383-0411 o visite carelinx.com/UHC-retiree-post-discharge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se requiere referencia, simplemente comuníquese directamente con CareLinx para comenzar a acceder a su beneficio una vez que haya sido dado de alta. • Las horas no utilizadas no se transfieren. • Las horas de los cuidadores se deben programar en incrementos de 2 horas. • Por lo general, se le emparejará con un cuidador en un plazo no mayor de 5 días hábiles. • Se aplican algunas restricciones y limitaciones. <p>Para acceder a su beneficio de cuidado personal a domicilio, comuníquese con CareLinx al 1-844-383-0411 o visite carelinx.com/UHC-retiree-post-discharge</p> <p>Usted no está obligado a usar todos los 3 servicios. Se requiere una referencia nueva para los beneficios de comidas y transporte cada vez que le den de alta. Los beneficios no utilizados no se transfieren.</p>	
<p>Servicios para la Audición</p> <p>Las evaluaciones diagnósticas de la audición y del equilibrio que realice su proveedor para determinar si usted necesita tratamiento médico están cubiertas como cuidado para pacientes ambulatorios si las presta un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p>	<p>\$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios para la Audición de Rutina</p> <p>Consulte la Sección 4, Servicios para la Audición de Rutina, de este capítulo para obtener información más detallada sobre este beneficio.</p>	<p>Examen de Audición \$0 de copago por 1 examen cada año del plan.</p> <p>Aparatos Auditivos El plan paga una asignación de hasta \$500 para aparatos auditivos (combinada para ambos oídos), cada 3 años.* Para acceder a los beneficios de aparatos auditivos, debe comunicarse con UnitedHealthcare Hearing al 1-888-547-1374, TTY 711. Los aparatos auditivos que se compren fuera de la red nacional de UnitedHealthcare Hearing no tienen cobertura.</p>
<p> Prueba de Detección de Hepatitis C</p> <p>Para las personas que cumplen una de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto riesgo debido a antecedentes de uso de sustancias ilícitas por inyección • Si tuvo una transfusión de sangre antes de 1992 • Si nació entre 1945 y 1965 <p>La prueba de detección está cubierta anualmente solo para personas de alto riesgo que continuaron usando sustancias ilícitas después de la última prueba de detección con resultados negativos.</p>	<p>No hay coseguro, copago, ni deducible para los beneficiarios que cumplen los requisitos para la prueba de detección de hepatitis C cubierta por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Las pruebas de detección tienen cobertura una vez en la vida en el caso de personas que nacieron entre 1945 y 1965 y que no son consideradas de alto riesgo.</p>	
<p> Prueba de Detección del VIH</p> <p>En el caso de personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que tienen un factor alto de riesgo de infección del VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses <p>Si se trata de mujeres que están embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros que cumplen los requisitos para la prueba de detección preventiva del VIH cubierta por Medicare.</p>
<p>Cuidado de una Agencia de Asistencia Médica a Domicilio</p> <p>Antes de recibir servicios de asistencia médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita estos servicios e indicará que se los preste una agencia de asistencia médica a domicilio. Usted debe estar recluido en su domicilio, lo que significa que salir de su casa implica un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios intermitentes, o de tiempo parcial, de enfermería especializada o de un auxiliar de asistencia médica a domicilio (para tener cobertura mediante el beneficio de cuidado de asistencia médica a domicilio, sus servicios combinados de enfermería especializada y del auxiliar de asistencia médica a domicilio deben sumar un total de menos de 8 horas por día y 35 horas por semana) • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla 	<p>\$0 de copago por todas las visitas de asistencia médica a domicilio proporcionadas por una agencia de asistencia médica a domicilio de la red, siempre y cuando se cumplan los criterios de Medicare.</p> <p>Se pueden aplicar otros copagos o coseguros (Consulte la sección Equipo Médico Duradero y Suministros Relacionados para saber los copagos o coseguros correspondientes).</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos y sociales • Equipo y suministros médicos 	
<p>Terapia de Infusión a Domicilio</p> <p>La terapia de infusión a domicilio implica la administración por vía intravenosa o subcutánea de medicamentos o de productos biológicos a una persona en su domicilio. Los componentes necesarios para realizar una infusión a domicilio incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los servicios profesionales, incluso servicios de enfermería, prestados según el plan de cuidado <input type="checkbox"/> La capacitación y educación del paciente que, de otra manera, no están cubiertos mediante el beneficio de equipo médico duradero <input type="checkbox"/> Monitoreo remoto <input type="checkbox"/> Los servicios de monitoreo para la provisión de terapia de infusión a domicilio y los medicamentos de infusión a domicilio proporcionados por un proveedor calificado de terapia de infusión a domicilio 	<p>\$0 de copago por la administración de terapia de infusión a domicilio o por los servicios de monitoreo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Consulte "Equipo Médico Duradero" anteriormente en esta tabla para ver los costos compartidos correspondientes a equipo y suministros relacionados con la Terapia de Infusión a Domicilio.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Consulte "Medicamentos con Receta de la Parte B de Medicare" más adelante en esta tabla para ver los costos compartidos correspondientes a los medicamentos</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
	relacionados con la Terapia de Infusión a Domicilio. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i>
<p>Cuidados Paliativos</p> <p>Usted cumple los requisitos para recibir el beneficio de cuidados paliativos cuando su médico y el director médico de cuidados paliativos le han dado un pronóstico terminal certificando que tiene una enfermedad terminal con una expectativa de vida de 6 meses o menos si su enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir cuidados de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Su plan tiene la obligación de ayudarlo a buscar programas de cuidados paliativos certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluidos aquellos que la organización MA posee, controla o en los que tiene un interés financiero. Su médico de cuidados paliativos puede ser un proveedor dentro o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para controlar los síntomas y aliviar el dolor • Relevo del cuidador a corto plazo • Cuidado a domicilio <p>Cuando usted es admitido en un centro de cuidados paliativos, tiene derecho a seguir en su plan; si decide seguir en su plan, debe continuar pagando las primas del plan.</p> <p>Si se trata de servicios para cuidados paliativos o de servicios que están cubiertos por la Parte A o B de</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, sus servicios para cuidados paliativos y sus servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal son pagados por Medicare Original, no por TRS-Care Medicare Advantage.</p> <p>Nota: Si no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios de cuidados paliativos no están cubiertos por el plan ni por Medicare.</p> <p>Nota: Si necesita cuidados que no son paliativos (cuidados que no están relacionados con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para hacer los arreglos necesarios.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Medicare y que están relacionados con su pronóstico terminal: Medicare Original (en vez de nuestro plan) pagará al proveedor de cuidados paliativos por sus servicios para cuidados paliativos y todos los demás servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. Mientras usted sea parte de un programa de cuidados paliativos, su proveedor de cuidados paliativos facturará a Medicare Original los servicios que le corresponde pagar a Medicare Original. Se le facturará a usted el costo compartido de Medicare Original.</p> <p>Si se trata de servicios que están cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal: Si necesita servicios que no son de emergencia ni requeridos de urgencia que están cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su pronóstico terminal, usted paga el costo compartido de su plan para estos servicios. Consulte esta Tabla de Beneficios Médicos.</p> <p><u>Si se trata de servicios cubiertos por TRS-Care Medicare Advantage pero que no están cubiertos por la Parte A o B de Medicare:</u> TRS-Care Medicare Advantage seguirá cubriendo los servicios con cobertura del plan que no estén cubiertos por la Parte A o B, independientemente de que estén relacionados o no con su pronóstico terminal. Usted paga el costo compartido de su plan para estos servicios. Nuestro plan cubre servicios de consultoría sobre cuidados paliativos (una vez solamente) para una persona que tiene una enfermedad terminal que no ha elegido el beneficio de cuidados paliativos.</p>	
<p> Vacunas</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por las vacunas</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Entre los servicios cubiertos por la Parte B de Medicare se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la pulmonía • Vacunas antigripales, una cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, con vacunas antigripales adicionales si es médicamente necesario • Vacuna contra la hepatitis B, si tiene factores de riesgo alto o moderado de contraer la hepatitis B • Vacuna contra la COVID-19 • Otras vacunas, si tiene factores de riesgo y estos cumplen las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare 	<p>contra la pulmonía, las vacunas antigripales, las vacunas contra la hepatitis B o las vacunas contra la COVID-19.</p> <p>No hay coseguro, copago ni deducible por todas las demás vacunas cubiertas por Medicare.</p>
<p>Cuidado No Médico a Domicilio</p> <p>Usted cumple los requisitos para recibir 8 horas por mes de cuidado no médico a domicilio, ofrecido a través de CareLinx. Los cuidadores profesionales de CareLinx realizan tareas, tales como la preparación de comidas, la ayuda para bañarse, recordatorios para tomar los medicamentos y el transporte en la comunidad. Las horas no utilizadas no se transfieren. Las horas de los cuidadores se deben programar en incrementos de 2 horas. Por lo general, se le emparejará con un cuidador en un plazo no mayor de 5 días hábiles . Se aplican algunas restricciones y limitaciones.</p> <p>Para acceder a su beneficio, comuníquese con CareLinx al 1-888 912-9435, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes, y de 10 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, los sábados y domingos, o visite www.carelinx.com/trs-care-ma.</p>	<p>\$0 de copago. Este beneficio está disponible a través de nuestro proveedor nacional CareLinx.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados</p> <p>Incluye cuidado de casos agudos para pacientes hospitalizados, rehabilitación para pacientes hospitalizados, hospitales de cuidado a largo plazo y otros servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados. El cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados se inicia el día que usted es formalmente admitido al hospital con una indicación del médico. El día anterior al día en que se le da de alta es su último día como paciente hospitalizado.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada, si es médicamente necesario) • Comidas, incluso dietas especiales • Servicios de enfermería normales • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, de cuidados intensivos o cuidado coronario) • Medicamentos y principios activos • Pruebas de laboratorio • Radiografías y otros servicios para radiología • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios • Uso de aparatos, como sillas de ruedas • Costos del quirófano y la sala de recuperación • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • En ciertos casos, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, renal-pancreático, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, célula madre e intestinal/multivisceral. El plan cuenta con una red de centros donde se realizan trasplantes de órganos. La red de hospitales del plan 	<p>\$500 de copago por cada estadía en el hospital cubierta por Medicare, cada vez que usted es admitido.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>No se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. (La definición de períodos de beneficios se encuentra en el capítulo titulado Definiciones de palabras importantes.) Para el cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados, el costo compartido indicado anteriormente se aplica cada vez que usted es admitido en el hospital. Una transferencia a otro tipo de centro (por ejemplo, un Hospital de Rehabilitación para Pacientes Hospitalizados o un Hospital de Cuidado a Largo Plazo) se considera una nueva admisión. Por cada estadía en el hospital como paciente hospitalizado, usted tiene cobertura por un número ilimitado de días,</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>que prestan servicios para trasplantes de órganos es distinta de la red que aparece en la sección ‘Hospitales’ de su Directorio de Proveedores. Algunos hospitales dentro de la red del plan que prestan otros servicios médicos no están en la red del plan de servicios para trasplantes. Para obtener información sobre los centros de la red que prestan servicios para trasplantes, llame a Servicio al Cliente de TRS-Care Medicare Advantage al 1-866-347-9507 TTY 711. Si necesita un trasplante, haremos los arreglos necesarios para que un centro de trasplantes aprobado por Medicare revise su caso y decida si usted es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios para trasplantes dentro de la red no son parte de los centros que realizan trasplantes en su comunidad, usted puede elegir proveedores de trasplantes locales, siempre y cuando los proveedores de trasplantes acepten la tarifa de Medicare Original. Si TRS-Care Medicare Advantage presta servicios para trasplantes en un sitio que no es parte de los centros que realizan trasplantes en su comunidad y usted decidió recibir trasplantes en ese sitio distante, haremos los arreglos necesarios o pagaremos los costos de alojamiento y transporte adecuados para usted y un acompañante. Mientras recibe cuidado en un sitio distante, también le reembolsaremos los gastos de transporte desde y hacia el hospital o el consultorio médico para recibir evaluaciones, servicios para trasplantes y cuidado médico de seguimiento. (El transporte en un sitio distante incluye, entre otros: kilometraje del vehículo, tarifa aérea en clase turista o económica y costo de taxis o de vehículos compartidos.) Es posible que también estén cubiertos los costos de alojamiento o de</p>	<p>siempre y cuando la estadía en el hospital esté cubierta según las reglas del plan.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>lugares de hospedaje (como hoteles, moteles, o de alojamiento a corto plazo) que son consecuencia de un trasplante de órgano que tiene cobertura. Puede recibir un reembolso por gastos aprobados de hasta un total de \$125 por día. Los servicios de transporte no están sujetos al límite diario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sangre – incluso su almacenamiento y administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que usted necesita. • Servicios de un médico <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor debe emitir una orden por escrito para que su admisión sea formalmente aceptada. Aunque usted pase la noche en el hospital, es probable que se le considere “paciente ambulatorio”. A esto se le llama “observación ambulatoria”. Si no está seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.</p> <p>También puede obtener más información en la hoja de datos de Medicare titulada “¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡Pregunte!” Esta hoja de datos está disponible en el sitio web https://es.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-S-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar gratis a estos números las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Los costos compartidos de la observación para pacientes ambulatorios se explican en la sección Cirugía Ambulatoria y Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios para Pacientes Hospitalizados en un Hospital Psiquiátrico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Servicios para el cuidado de la salud mental que requieren una estadía en el hospital. <input type="checkbox"/> Servicios para pacientes hospitalizados por abuso de sustancias 	<p>\$500 de copago por cada admisión cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>No se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. (La definición de períodos de beneficios se encuentra en el capítulo titulado Definiciones de palabras importantes.) Para el cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados, el costo compartido indicado anteriormente se aplica cada vez que usted es admitido en el hospital. Por cada estadía en el hospital como paciente hospitalizado, usted tiene cobertura por un número ilimitado de días, siempre y cuando la estadía en el hospital esté cubierta según las reglas del plan.</p>
<p>Estadía como Paciente Hospitalizado: Servicios cubiertos que fueron recibidos en un hospital o en un Centro de</p>	<p>Cuando su estadía deja de estar cubierta, estos servicios</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Enfermería Especializada (SNF) durante una estadía como paciente hospitalizado sin cobertura</p> <p>Si ha agotado sus beneficios de hospitalización, o si la estadía como paciente hospitalizado no es razonable ni necesaria, no cubriremos su estadía como paciente hospitalizado. Sin embargo, en ciertos casos, cubriremos ciertos servicios que usted recibe mientras está en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de un médico • Exámenes de diagnóstico (como pruebas de laboratorio) • Radioterapia con rayos x y radioisótopos, incluso materiales y servicios técnicos • Vendajes quirúrgicos • Férulas, yesos y otros suministros utilizados para tratar fracturas y dislocaciones 	<p>se cubrirán según se indica en las secciones siguientes:</p> <p>Consulte, más abajo, Servicios de un Médico/Profesional, Incluidas las Visitas al Consultorio Médico.</p> <p>Consulte más abajo, Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p> <p>Consulte más abajo, Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p> <p>Consulte más abajo, Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Aparatos de prótesis y ortesis (que no sean dentales) que reemplazan, de manera total o parcial, un órgano interno del cuerpo (incluso el tejido adyacente) o la funcionalidad de un órgano interno del cuerpo que, de manera permanente, no funciona o lo hace de manera inadecuada (incluye el reemplazo o las reparaciones de dichos aparatos) • Abrazaderas ortopédicas para piernas, brazos, espalda y cuello; cinturones quirúrgicos, y piernas, brazos y ojos artificiales. Incluye ajustes, reparaciones y reemplazos necesarios debido a rotura, desgaste, pérdida o cambio en la condición física del paciente • Fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional 	<p>Consulte más abajo, Suministros para Prótesis y Suministros Relacionados.</p> <p>Consulte más abajo, Suministros para Prótesis y Suministros Relacionados.</p> <p>Consulte más abajo, Servicios de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios.</p>
<p> Terapia de Nutrición Clínica y Servicios de Asesoramiento</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (pero que no reciben diálisis) o después de un trasplante de riñón, cuando su médico lo indica.</p> <p>Cubrimos tres horas de servicios de asesoramiento en persona durante el primer año que usted recibe servicios de terapia de nutrición clínica mediante Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original), y dos horas cada año, después del primer año. Si hay cambios en su condición, tratamiento o diagnóstico, es posible que pueda recibir más horas de tratamiento si cuenta con la indicación de un médico. Un</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros que cumplen los requisitos para recibir servicios de terapia de nutrición clínica cubiertos por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>médico debe indicar estos servicios y debe renovar la indicación anualmente si su tratamiento es necesario en el próximo año del plan.</p>	
<p> Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Los servicios del Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) tendrán cobertura en todos los planes de salud de Medicare para los beneficiarios de Medicare que cumplen los requisitos.</p> <p>El Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare es una intervención estructurada de cambio de comportamiento relacionado con la salud. Ofrece capacitación práctica para cambiar hábitos alimenticios a largo plazo, aumentar el nivel de actividad física y adoptar estrategias para resolver problemas y superar desafíos para mantener la pérdida de peso y llevar un estilo de vida saludable.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio del programa MDPP.</p>
<p>Medicamentos con Receta de la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos mediante la Parte B de Medicare Original. Estos medicamentos están cubiertos para los miembros de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que generalmente el paciente no se autoadministra, sino que se inyectan o se administran mediante infusión cuando recibe servicios de un médico, servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios o servicios de un centro de cirugía ambulatoria 	<p>\$0 de copago por cada medicamento de la Parte B cubierto por Medicare y por los medicamentos para el tratamiento del cáncer que no sean para quimioterapia.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none">• Medicamentos autorizados por el plan que usted toma mediante equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores)• Factores de coagulación que usted mismo se inyecta si tiene hemofilia• Medicamentos inmunosupresores, si usted estaba inscrito en la Parte A de Medicare cuando recibió un trasplante de órgano• Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está recluida en su domicilio, tiene una fractura de hueso que un médico certifica que está relacionada con la osteoporosis posmenopáusica, y si no puede autoadministrarse el medicamento• Antígenos (para inyecciones contra alergias)• Ciertos medicamentos orales contra el cáncer y contra las náuseas• Ciertos medicamentos para diálisis en el domicilio, que incluyen la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, los anestésicos tópicos y los agentes estimuladores de la eritropoyesis (por ejemplo, Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa)• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el domicilio de inmunodeficiencias primarias	

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p><input type="checkbox"/> Medicamentos para quimioterapia</p> <p>El siguiente enlace le llevará a una Lista de Medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a Terapia Escalonada: https://www.medicare.uhc.com/retiree/member/documents/group-part-b-step-therapy.html</p> <p>Es posible que usted o su médico deban proporcionar más información sobre cómo se usa un medicamento con receta de la Parte B de Medicare para determinar la cobertura. Es posible que existan medicamentos eficaces de menor costo, que tratan la misma condición médica. Si le recetan un nuevo medicamento de la Parte B o no ha surtido recientemente el medicamento de la Parte B, es posible que se le requiera probar uno o más de esos otros medicamentos antes de que el plan cubra su medicamento. Si usted ya ha probado otros medicamentos o si su médico piensa que no son adecuados para usted, usted o su médico pueden solicitar al plan que cubra el medicamento de la Parte B. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 7, Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas].) Para obtener más información, comuníquese con Servicio al Cliente.</p>	<p>5% de coseguro por cada medicamento para quimioterapia cubierto por Medicare para el tratamiento del cáncer.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$0 de copago por cada inyección o suero contra alergias en un consultorio médico. Es posible que se aplique un copago por la visita en el consultorio de un especialista o de un Proveedor de Cuidado Primario.</p>
<p>Servicios de Enfermería por Teléfono</p>	<p>Reciba acceso a consultas de enfermería y recursos clínicos adicionales las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin costo adicional. Para comenzar, llame al número de teléfono que se encuentra en la parte de atrás de su tarjeta de ID.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p> Evaluación diagnóstica de la obesidad y terapia para promover la pérdida de peso sostenida</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos el asesoramiento intensivo para ayudarlo a bajar de peso. Este asesoramiento está cubierto si lo recibe en un centro de cuidado primario, donde pueda coordinarse con su plan preventivo integral. Hable con su médico de cuidado primario o con un profesional para obtener más información.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la evaluación diagnóstica preventiva de la obesidad y la terapia.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios del Programa de Tratamiento Relacionado con Opiáceos</p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastornos por consumo de opiáceos (opioid use disorder, OUD) pueden obtener cobertura de servicios para tratar trastornos por consumo de opiáceos mediante un Programa de Tratamiento Relacionado con Opiáceos (Opioid Treatment Program, OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos para el tratamiento asistido con medicamentos (medication-assisted treatment, MAT) agonistas y antagonistas de los opiáceos. <input type="checkbox"/> Suministro y administración de los medicamentos mediante el tratamiento asistido con medicamentos (si corresponde) <input type="checkbox"/> Asesoramiento relacionado con el abuso de sustancias <input type="checkbox"/> Terapia individual y de grupo <input type="checkbox"/> Pruebas toxicológicas <input type="checkbox"/> Actividades de admisión <input type="checkbox"/> Evaluaciones periódicas 	<p>\$0 de copago por los servicios del programa de tratamiento relacionado con opiáceos cubiertos por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p>	

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Radiografías (cuando el servicio se realiza en un hospital o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, o en un centro autónomo de diagnóstico o de diagnóstico por imágenes) 	<p>5% de coseguro por cada servicio de radiografía estándar cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cuando las radiografías se realizan en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico) 	<p>\$0 de copago por cada servicio de radiografía estándar cubierto por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Radioterapia (con radioisótopos), incluso materiales y suministros del técnico (cuando el servicio se realiza en un hospital o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, o en un centro autónomo de diagnóstico o de diagnóstico por imágenes) 	<p>5% de coseguro por cada servicio de radioterapia cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p><input type="checkbox"/> Radioterapia (radio e isótopos), incluso materiales y suministros del técnico, realizada en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros quirúrgicos, como vendajes • Férulas, yesos y otros suministros utilizados para tratar fracturas y dislocaciones <p>Nota: No hay ningún cargo aparte por los suministros médicos que se usan de rutina en una visita al consultorio y que se incluyen en los cargos del proveedor por la visita (por ejemplo, vendajes, hisopos de algodón y otros suministros de rutina). Sin embargo, los suministros por los que los proveedores cobran un cargo aparte correspondiente (por ejemplo, agentes químicos utilizados en ciertos procedimientos de diagnóstico) están sujetos a los costos compartidos que se indican.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de laboratorio 	<p>\$0 de copago por cada servicio de radioterapia cubierto por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$0 de copago por cada suministro médico cubierto por Medicare.</p> <p>\$10 de copago por los suministros médicos cubiertos por Medicare en un distribuidor de Equipo Médico Duradero o en una farmacia, excepto si se trata de bombas de insulina y suministros relacionados.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$0 de copago por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Sangre - incluso su almacenamiento y administración (esto significa la preparación y el manejo de sangre). La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que usted necesita. • Además, por la administración de infusión de sangre, usted pagará el costo compartido según se indica en las siguientes secciones de esta tabla. Este costo depende de dónde haya recibido los servicios de infusión: <ul style="list-style-type: none"> o Servicios de un Médico/Profesional, incluidas las Visitas al Consultorio Médico o Cirugía Ambulatoria y Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria 	<p>\$0 de copago por los servicios relacionados con la sangre cubiertos por Medicare.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios - Servicios de diagnóstico no radiológicos (cuando el servicio se realiza en un hospital o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, o en un centro autónomo de diagnóstico o de diagnóstico por imágenes) 	<p>5% de coseguro por los servicios de diagnóstico no radiológicos cubiertos por Medicare.</p> <p>Entre otros servicios, se incluye: electrocardiogramas (EKG), pruebas de la función respiratoria, estudios del sueño realizados en el domicilio o en el laboratorio y pruebas de esfuerzo.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios - Servicios de diagnóstico no radiológico realizados en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico) 	<p>\$0 de copago por los servicios de diagnóstico no radiológico cubiertos por Medicare.</p> <p>Entre otros servicios, se incluye: electrocardiogramas (EKG), pruebas de la función respiratoria, estudios del sueño realizados en el domicilio o en el laboratorio y pruebas de esfuerzo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios - Servicios de radiodiagnóstico, sin incluir radiografías (cuando el servicio se realiza en un hospital o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, o en un centro autónomo de diagnóstico o de diagnóstico por imágenes) 	<p>5% de coseguro por los servicios de radiodiagnóstico cubiertos por Medicare, sin incluir radiografías.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Los servicios de radiodiagnóstico requieren equipo más especializado que el equipo para radiografías estándar y deben ser prestados por personal certificado o especialmente capacitado. Entre otros servicios, se incluye: tomografías especializadas, tomografía computarizada (CT), tomografía computarizada por emisión monofotónica (SPECT), tomografía por emisión de positrones (PET), imágenes por resonancia magnética (MRI), angiografía por resonancia magnética (MRA), estudios nucleares, ecografías, mamografías de diagnóstico y procedimientos radiológicos de intervención (mielografías, cistografías, angiogramas y</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
	estudios con disolución de bario).

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p><input type="checkbox"/> Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios - Servicios de radiodiagnóstico, sin incluir radiografías, realizados en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico).</p>	<p>\$0 de copago por cada servicio de radiodiagnóstico cubierto por Medicare, sin incluir radiografías.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Los servicios de radiodiagnóstico requieren equipo más especializado que el equipo de radiografías estándar, y deben ser realizados por personal especializado o certificado. Entre otros servicios, se incluye: tomografías especializadas, tomografía computarizada (CT), tomografía por emisión monofotónica (SPECT), tomografía por emisión de positrones (PET), imágenes por resonancia magnética (MRI), angiografía por resonancia magnética (MRA), estudios nucleares, ecografías, mamografías de diagnóstico y procedimientos radiológicos de intervención (mielografías, cistografías, angiogramas, y estudios con disolución de bario).</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios Hospitalarios de Observación para Pacientes Ambulatorios</p> <p>Los servicios de observación son los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios que se prestan para determinar si usted necesita ser admitido como paciente hospitalizado o si se le da de alta. Para que tengan cobertura los servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios, deben cumplir con los criterios de Medicare y ser considerados razonables y necesarios. Los servicios de observación tienen cobertura solo cuando son proporcionados por órdenes de un médico o de otro profesional autorizado que posea la licencia requerida por las leyes del estado y cumpla con los estatutos administrativos del hospital para admitir pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes ambulatorios.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque usted pase la noche en el hospital, es probable que se le considere “paciente ambulatorio”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital. También puede obtener más información en la hoja de datos de Medicare titulada “¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare – ¡pregunte!” Esta hoja de datos está disponible en el sitio web https://es.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-S-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratuitos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Los costos compartidos de la observación para pacientes ambulatorios se explican en la sección Cirugía Ambulatoria y Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios</p> <p>Cubrimos los servicios médicamente necesarios de diagnóstico o de tratamiento de una enfermedad o lesión que usted reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital • Cuidado de salud mental, incluso cuidados en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que, sin ellos, sería necesario el tratamiento como paciente hospitalizado • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital • Suministros médicos, por ejemplo férulas y yesos 	<p>Consulte Cuidado de Emergencia.</p> <p>Consulte Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p> <p>Consulte Cuidado de Salud Mental para Pacientes Ambulatorios.</p> <p>Consulte Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p> <p>Consulte Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Ciertos exámenes de detección y servicios preventivos 	<p>Consulte los beneficios precedidos por el símbolo de una "manzana".</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ciertos medicamentos y sustancias biológicas que usted no puede administrarse a sí mismo 	<p>Consulte Medicamentos con Receta de la Parte B de Medicare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios realizados en una clínica para pacientes ambulatorios 	<p>Consulte Servicios de un Médico/Profesional, Incluidas las Visitas al Consultorio Médico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Observación o cirugía para pacientes ambulatorios 	<p>Consulte Cirugía ambulatoria y otros servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Terapia de infusión para pacientes ambulatorios <p>Si se trata del medicamento que se administra mediante infusión, a usted le corresponde pagar el costo compartido que se indica en “Medicamentos con Receta de la Parte B de Medicare” en esta tabla de beneficios.</p>	<p>Consulte Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare y Servicios de un médico o profesional, incluso visitas al consultorio médico o Cirugía ambulatoria y otros servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria, en cualquier sitio o lugar del servicio.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Nota: A menos que el proveedor haya emitido una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de la cirugía ambulatoria. Aunque usted pase la noche en el hospital, es probable que se le considere “paciente ambulatorio”. A esto se le llama “observación ambulatoria”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.</p> <p>También puede obtener más información en la hoja de datos de Medicare titulada “¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!” Esta hoja de datos está disponible en el sitio web https://es.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-S-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar gratis a estos números las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	<p>Los costos compartidos para pacientes ambulatorios en observación se explican en Cirugía para Pacientes Ambulatorios y en Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria.</p>
<p>Medicamentos inyectables para pacientes ambulatorios (La parte B de Medicare Original no cubre los medicamentos inyectables para pacientes ambulatorios que el mismo paciente se administra)</p>	<p>Sin cobertura</p>
<p>Cuidado de Salud Mental para Pacientes Ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: Servicios para la salud mental prestados por un psiquiatra o médico con licencia del estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermera especialista, asistente médico u otro profesional de cuidado de la salud mental calificado por Medicare, según lo permitan las leyes estatales vigentes.</p>	<p>\$10 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare. \$10 de copago por cada sesión de terapia de grupo cubierta por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Consulte en esta tabla la sección de visitas virtuales relacionadas con el comportamiento para obtener más información.</p>	<p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Servicios de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios se prestan en diversos centros para pacientes ambulatorios; por ejemplo, el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital, consultorios de terapeutas independientes, consultorios de médicos y Centros para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (CORF).</p>	<p>\$5 de copago por cada visita de fisioterapia y de terapia del habla y del lenguaje cubierta por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$5 de copago por cada visita de terapia ocupacional cubierta por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$10 de copago por cada visita a un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) cubierta por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
	<p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Servicios para pacientes ambulatorios por abuso de sustancias</p> <p>Tratamiento y asesoramiento por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios.</p>	<p>\$10 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare.</p> <p>\$10 de copago por cada sesión de terapia de grupo cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Cirugía Ambulatoria y Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria</p> <p>Nota: Si se le va a realizar una cirugía en un hospital, debe preguntarle a su proveedor si será considerado paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor emita una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de la cirugía ambulatoria. Aunque usted pase la noche en el hospital, es</p>	<p>\$250 de copago por una cirugía u otros servicios que tienen cobertura por Medicare en un hospital para pacientes ambulatorios o en un centro de cirugía ambulatoria, lo que incluye, entre otros, los cargos del hospital u otros cargos del centro y los cargos del médico o los cargos quirúrgicos.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>probable que se le considere “paciente ambulatorio”. A esto se le llama “observación ambulatoria”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo a su médico o al personal del hospital.</p> <p>Si recibe algún servicio o artículo que no sea una cirugía, es posible que exista un costo compartido adicional por dichos servicios o artículos, entre los que se incluyen pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos, prótesis, dispositivos ortóticos, suministros o medicamento de la Parte B. Para saber los costos compartidos específicos que debe pagar, consulte en esta tabla la sección correspondiente a los servicios o artículos adicionales que haya recibido.</p> <p>Consulte “Examen de Detección de Cáncer Colorrectal” anteriormente en esta tabla para obtener información sobre los beneficios del examen y la colonoscopia de diagnóstico.</p>	<p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Los servicios de cirugía para pacientes ambulatorios que pueden prestarse en un centro de cirugía ambulatoria disponible deben ser prestados en un centro de cirugía ambulatoria a menos que sea médicamente necesario prestarlos en un departamento para pacientes ambulatorios de un hospital.</p> <p>\$250 de copago por la observación, cubierta por Medicare, en un hospital para pacientes ambulatorios o en un centro de cirugía ambulatoria.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios para Hospitalización Parcial</p> <p>“Hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo que se proporciona como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios, o es proporcionado por un centro de salud mental comunitario. El programa es de mayor intensidad que el cuidado recibido en el consultorio de su médico o terapeuta, y es una alternativa a la hospitalización.</p>	<p>5% de coseguro cada día por los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Sistema Personal de Respuesta ante Emergencias (PERS) de Lifeline</p> <p>Con un Sistema Personal de Respuesta ante Emergencias (Personal Emergency Response System, PERS), puede recibir ayuda con solo oprimir un botón. Un dispositivo PERS puede conectarle rápidamente con un operador cuando necesite ayuda, las 24 horas del día en cualquier situación. Es un botón liviano y discreto que se puede llevar en la muñeca o como un colgante. Además, es seguro para usar en la ducha o el baño. Según sea el modelo que elija, puede detectar las caídas automáticamente.</p> <p>Usted debe tener una línea de teléfono fija o vivir en un área con cobertura inalámbrica de AT&T para obtener un dispositivo PERS. El dispositivo celular funciona en todo el país con la red inalámbrica de AT&T pero usted no necesita tener el servicio de AT&T.</p> <p>Para obtener más información o para pedir su dispositivo de monitoreo, llame al 1-855-595-0389 TTY 711, o visite lifeline.com/uhcgroup.</p>	<p>Este beneficio está disponible a través de nuestro proveedor nacional Lifeline sin costo adicional para usted.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
Proporcionado por: Lifeline	
<p>Servicios de un Médico/Profesional, Incluidas las Visitas al Consultorio Médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios prestados en el consultorio de un médico. • Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios prestados en un centro de cirugía ambulatoria certificado o en un departamento para pacientes ambulatorios de un hospital. 	<p>\$5 de copago por los servicios prestados por un proveedor de cuidado primario o, en ciertas circunstancias, el tratamiento recibido en el consultorio de un proveedor de cuidado primario de parte de una enfermera especialista, de un asistente médico o de otros profesionales de cuidado de la salud que no son médicos (según lo permita Medicare).</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p>Consulte “Cirugía para Pacientes Ambulatorios” en esta tabla para ver los copagos o coseguros aplicables por las visitas en un centro de cirugía ambulatoria o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta, diagnóstico y tratamiento realizados por un especialista. 	<p>\$10 de copago por los servicios prestados por un especialista o, en ciertas circunstancias, el tratamiento recibido en el consultorio de un especialista de parte de una enfermera especialista, de un asistente médico o de otro profesional de cuidado de la salud que no es médico (según lo permita Medicare).</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes básicos de audición y del equilibrio realizados por su especialista, si su médico los indica para determinar si necesita tratamiento médico. 	<p>\$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos servicios de telesalud, que incluyen consultas, diagnóstico y tratamiento de parte de un médico o de un profesional, para pacientes en ciertas áreas rurales o en otros sitios aprobados por Medicare. 	<p>\$5 de copago por cada visita cubierta por Medicare.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telesalud para las visitas mensuales relacionadas con enfermedad renal en etapa terminal, para los miembros que se realizan diálisis en el domicilio, en un centro de diálisis renal basado en un hospital o en un hospital de acceso crítico, en un centro de diálisis renal o en el domicilio del miembro. • Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un derrame cerebral, independientemente del sitio donde se presten. • Servicios de telesalud para los miembros con trastornos por consumo de sustancias o trastornos de salud mental concomitantes, independientemente del sitio donde se presten. • Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted tiene una visita en persona en un plazo menor de 6 meses antes de su primera visita de telesalud ○ Usted tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud ○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior en ciertas circunstancias • Servicios de telesalud para las visitas de salud mental prestados por Clínicas de Salud Rurales y Centros de Cuidado de la Salud que han sido Aprobados a Nivel Federal • Servicios de Monitoreo Remoto del Paciente Cubiertos por Medicare • Consultas virtuales (por ejemplo, por teléfono o por videochat) con su médico de 5 a 10 minutos si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ La consulta no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días y 	<p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> ○ La consulta no resulta en una visita al consultorio en un plazo menor de 24 horas o en la primera cita disponible. □ Evaluación de video o imágenes que usted envíe a su médico, y la interpretación y el seguimiento del médico en un plazo no mayor de 24 horas si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días y ○ La evaluación no resulta en una visita al consultorio en un plazo menor de 24 horas o en la primera cita disponible. □ Consultas que su médico tiene con otros médicos por teléfono, por Internet, o un registro electrónico de salud. • Obtención de una segunda opinión antes de una cirugía. • Cuidado dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de la mandíbula o 	<p>\$0 de copago por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de un especialista (según se indica anteriormente en “Servicios de un Médico/ Profesional, Incluidas las Visitas al Consultorio Médico”).</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$10 de copago por cada visita cubierta por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>estructuras relacionadas, reducción de fracturas de la mandíbula o huesos faciales, la extracción de dientes en la preparación de la mandíbula para tratar con radiación una enfermedad cancerosa neoplásica o los servicios que estarían cubiertos si los prestara un médico). Los servicios dentales prestados por un dentista y relacionados con el cuidado, el tratamiento, los empastes dentales, la extracción o el reemplazo de dientes, o de las estructuras que apoyan directamente los dientes, no son beneficios cubiertos por Medicare y no tienen cobertura mediante este beneficio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de control, en un consultorio médico o en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, si está tomando anticoagulantes, por ejemplo Coumadin, Heparin o Warfarin (a estos servicios también se les llama servicios de la ‘Clínica de Coumadin’). 	<p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de un proveedor de cuidado primario, a los servicios de un especialista o a los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios (según se indica en “Servicios de un Médico/Profesional, incluidas las Visitas al Consultorio Médico” o en “Servicios Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios” en esta tabla de beneficios) según el lugar donde reciba los servicios.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios que son beneficios cubiertos y son prestados por un médico en su domicilio o en un asilo de convalecencia en el que usted vive. <p><input type="checkbox"/> Ciertos servicios de telesalud, incluso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visitas Virtuales con el Médico ○ Visitas Virtuales Relacionadas con el Comportamiento 	<p>Usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios de un proveedor de cuidado primario o a los servicios de un médico especialista (según se aplican en un consultorio, como se indica anteriormente en esta sección de la tabla de beneficios) según el tipo de médico que preste los servicios.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Consulte “Visitas virtuales con el médico” en esta tabla para ver los copagos o coseguros que aplican.</p> <p>Consulte “Visitas virtuales relacionadas con el comportamiento” en esta tabla para ver los copagos o coseguros que aplican.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios de Podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedos en martillo o espolones calcáneos). • Cuidado de los pies de rutina para miembros con ciertas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores. 	<p>\$10 de copago por cada visita cubierta por Medicare en un consultorio o a domicilio.</p> <p>Si se trata de servicios prestados en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios, por ejemplo una cirugía; consulte la sección Cirugía Ambulatoria y Otros Servicios Médicos Prestados en Centros Hospitalarios para Pacientes Ambulatorios y Centros de Cirugía Ambulatoria.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<p>Podiatría de rutina adicional</p> <p>El tratamiento de los pies que generalmente se considera preventivo, es decir, corte o extirpación de callos, verrugas, callosidades y uñas.</p>	<p>\$10 de copago por cada visita de podiatría de rutina, hasta 6 visitas por cada año del plan.</p>
<p>Servicios de Enfermería privada[^]</p> <p>Cubrimos servicios de enfermería especializada médicamente necesarios que son prestados en el hospital o en el domicilio por una enfermera de práctica privada que tenga un título de enfermería válido y reconocido y que posea la licencia requerida por las leyes del estado donde</p>	<p>20% de coseguro por cada visita.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. Si se trata de servicios para enfermería</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>se reciben los servicios. Los servicios tienen cobertura cuando son prestados a través de proveedores certificados por Medicare o acreditados por Accreditation Commission for Health Care (ACHC) que pueden prestar sus servicios de una manera segura en el domicilio o en el hospital.</p> <p>Los servicios solicitados deben ser indicados por el profesional o especialista que proporciona el tratamiento, después de una evaluación en persona, con un plan de tratamiento por escrito y una carta que explique la necesidad médica. La evaluación en persona debe hacerse en un plazo no mayor de 90 días antes de solicitar el servicio.</p> <p>Los servicios solicitados deben requerir la competencia profesional y las habilidades de una enfermera titulada (RN), de una enfermera de práctica con licencia (LPN) o de una enfermera vocacional con licencia (LVN) debido a una necesidad médica compleja o una condición inestable. El cuidador o cualquier otro sistema de apoyo apropiado deben estar disponibles para asumir una porción del cuidado.</p> <p>Nota: Los servicios domésticos y el cuidado de custodia no tienen cobertura.</p>	<p>privada, no hay un límite en la cantidad asignada por cada año del plan.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización.</i></p>
<p> Exámenes de Detección de Cáncer de Próstata</p> <p>Para hombres a partir de los 50 años, los servicios cubiertos incluyen los siguientes - una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tacto rectal • Prueba de Antígeno Prostático Específico (Prostate Specific Antigen, PSA) 	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por una prueba anual de Antígeno Prostático Específico.</p> <p>Las pruebas de diagnóstico de Antígeno Prostático Específico están sujetas al costo</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
	<p>compartido indicado en la sección Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios en esta tabla.</p>
<p>Prótesis y Suministros Relacionados</p> <p>Son los dispositivos (aparte de los dentales) que reemplazan de manera total o parcial una parte o una función del cuerpo. Estos dispositivos incluyen, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de una colostomía, marcapasos, abrazaderas ortopédicas, zapatos protésicos, extremidades artificiales y prótesis de seno (incluso un sostén quirúrgico después de una mastectomía), que estén cubiertos por Medicare. Incluye ciertos suministros relacionados con las prótesis y su reparación o reemplazo. Incluye también alguna cobertura después de una extracción de cataratas o una cirugía de cataratas. Para obtener más información, consulte “Servicios para la Vista” más adelante en esta sección.</p>	<p>5% de coseguro por cada prótesis cubierta por Medicare; esto incluye su reemplazo y reparación, además de los suministros relacionados.</p> <p>5% de coseguro por cada dispositivo ortopédico cubierto por Medicare; esto incluye el reemplazo y las reparaciones de dichos dispositivos, además de los suministros relacionados.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Servicios para la Rehabilitación Pulmonar</p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar tienen cobertura para miembros que padecen de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), de moderada a muy grave, y que cuentan con una orden para la rehabilitación pulmonar emitida por el médico que está tratando su enfermedad respiratoria crónica. Medicare cubre hasta dos (2) sesiones de una hora al día, con un máximo de 36 sesiones de servicios para la rehabilitación pulmonar, una vez en la vida (en algunos casos hasta 72 sesiones una vez en la vida).</p>	<p>\$10 de copago por cada visita de rehabilitación pulmonar cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Programas de Rally Coach™ Los programas de Rally Coach™ pueden ayudarle a comenzar a llevar una vida más saludable y feliz. Estos programas de asesoramiento virtual están disponibles para usted sin costo adicional e incluyen lo siguiente: Real Appeal® es un programa de control de peso disponible por Internet con suficiente evidencia que le ayuda a lograr resultados a largo plazo, un paso a la vez. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesiones en grupo por internet (y sesiones individuales para las personas que califican) dirigidas por un entrenador • Un asesor de salud que trabajará con usted y le guiará para llevar una vida más saludable y más feliz • Una comunidad de miembros que le mantendrán motivado • Herramientas para establecer metas, monitores y contenido semanal que le mantendrán aprendiendo y motivado • Un paquete Success Kit gratuito con todas las herramientas que necesita, entregado directamente en su domicilio <p>El programa de Asesoramiento sobre Bienestar de Rally le da el apoyo que necesita para mantenerse saludable con apoyo de asesoramiento personalizado y acceso a cursos de salud y bienestar digitales. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para establecer sus propias metas – como dormir mejor y aprender a comer sano • Apoyo preciso de un entrenador a través de una conversación por Internet o por teléfono • Acceso a cursos que se pueden tomar a su propio ritmo y conversaciones guiadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana 	<p>Rally Coach está disponible para usted sin costo adicional. Llame o visite el sitio web para comenzar hoy mismo. rallyhealth.com/retiree</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Real Appeal 1-844-924-7325, TTY 711 • Programa de Asesoramiento sobre Bienestar de Rally 1-800-478-1057, TTY 711 • Programa Quit for Life 1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454), TTY 711


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>El Programa para Dejar de Usar Tabaco Quit For Life® le da el apoyo que necesita para dejar todo tipo de consumo de tabaco. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 sesiones con un asesor para apoyarle y guiarle durante el proceso para dejar el hábito • Aprendizaje por Internet que incluye videos, artículos, cuestionarios y tarjetas de acción • Contenido sobre manejo del estrés, nutrición y actividades físicas diseñado para ayudarle durante el proceso para dejar el hábito • Apoyo de asesoramiento ilimitado hasta por 1 año por teléfono, conversación en vivo y mensaje de texto • Entrega de productos de reemplazo de la nicotina (por ejemplo, parches y chicles de nicotina) para ayudarle a tener éxito <p>*El programa de Control de Peso de Real Appeal está disponible para miembros con un índice de masa corporal de 19 o más alto. El programa para la Prevención de la Diabetes de Real Appeal está disponible para usted si tiene un índice de masa corporal igual o mayor de 25 (índice de masa corporal igual o mayor de 23 para personas de origen asiático), tiene prediabetes y no ha sido diagnosticado con diabetes tipo 1 o tipo 2. Si está embarazada, hable con su médico de cuidado primario antes de inscribirse en el programa. Se aplican limitaciones y restricciones.</p>	
<p> Evaluación y Asesoramiento para Reducir el Uso Indebido de Alcohol</p> <p>Cubrimos una evaluación de uso indebido de alcohol por cada año para las personas adultas que tienen Medicare (incluso mujeres embarazadas) que, aunque enfrentan</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare para la evaluación y</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>problemas de uso indebido de alcohol, no dependen del alcohol.</p> <p>Si su evaluación de uso indebido de alcohol resulta positiva, puede recibir hasta cuatro breves sesiones de asesoramiento en persona por año (si se encuentra apto y alerta durante las sesiones) que son proporcionadas por un médico de cuidado primario o un profesional médico calificado y son realizadas en un centro de cuidado primario.</p>	<p>asesoramiento a fin de reducir el uso indebido del alcohol.</p>
<p> Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)</p> <p>A las personas que califican se les cubre una tomografía computarizada de baja dosis (low dose computed tomography, LDCT) cada 12 meses.</p> <p>Los miembros que cumplen los requisitos son: personas que tienen entre 50 y 77 años de edad, que no muestran señales ni síntomas de cáncer de pulmón pero que han fumado tabaco por un mínimo de 20 cajetillas-año, y que fuman actualmente o que han dejado de fumar hace menos de 15 años. Si reciben una indicación por escrito para que se les realice una tomografía computarizada de baja dosis durante una visita de asesoramiento y toma de decisiones compartida relacionada con el examen de detección de cáncer de pulmón, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para esas visitas y la indicación debe ser emitida por un médico o por un profesional de cuidado de la salud que, sin ser médico, esté debidamente calificado.</p> <p>Para exámenes de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis después del examen de detección inicial con tomografía</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartida cubierta por Medicare ni por la tomografía computarizada de baja dosis.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>computarizada de baja dosis: el miembro debe contar con una indicación por escrito para que se le realice un examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis. Dicha indicación debe ser emitida en una visita adecuada por un médico o por un profesional de cuidado de la salud que, sin ser médico, esté debidamente calificado. Si en una visita subsiguiente de asesoramiento y toma de decisiones compartida relacionada con el examen de detección de cáncer de pulmón, un médico (o un profesional de cuidado de la salud que, sin ser médico, esté debidamente calificado) opta por indicar una tomografía computarizada de baja dosis, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para tales visitas.</p>	
<p> Pruebas de Detección de Infecciones de Transmisión Sexual (STI) y Asesoramiento para Prevenir las</p> <p>Cubrimos las pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (sexually transmitted infection, STI), como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Si un proveedor de cuidado primario las indica, estas pruebas de detección están cubiertas para mujeres embarazadas y para ciertas personas que tienen un mayor riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo.</p> <p>Cada año, también cubrimos hasta dos sesiones individuales en persona, de 20 a 30 minutos cada una, de terapia conductual de alta intensidad para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son proporcionadas por un proveedor de cuidado primario y</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare de pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual y el asesoramiento para prevenirlas.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>son realizadas en un centro de cuidado primario, como un consultorio médico.</p>	
<p>Servicios para Tratar Enfermedades Renales Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar a los miembros cómo cuidar de sus riñones y ayudarlos a tomar decisiones bien informadas sobre su cuidado. Si se trata de miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, si cuentan con una referencia del médico, cubrimos, una vez en la vida, hasta seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal. • Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios cuando se realizan en un centro para tratar la Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD) certificado por Medicare (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, según se indica en el Capítulo 3) o cuando el proveedor que presta el servicio no está a su disposición ni accesible temporalmente • Capacitación para realizarse usted mismo la diálisis (incluye capacitación para usted y cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en su domicilio) 	<p>\$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>\$10 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>\$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si usted es admitido como paciente hospitalizado para recibir cuidados especiales) • Equipos y suministros para realizar la diálisis en su domicilio • Ciertos servicios de apoyo en su domicilio (por ejemplo, según sea necesario, visitas con especialistas en diálisis para verificar cómo se realiza la diálisis en su propio domicilio, para ayudarlo en casos de emergencia, y para revisar su equipo de diálisis y el abastecimiento de agua) <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos mediante su beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare”.</p>	<p>Estos servicios se cubrirán según se indica en las secciones siguientes:</p> <p>Consulte Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados.</p> <p>Consulte Equipo Médico Duradero y Suministros Relacionados.</p> <p>Consulte Cuidado de una Agencia de Asistencia Médica a Domicilio.</p>
<p>Cuidado en un Centro de Enfermería Especializada (SNF)</p> <p>(Para una definición de “cuidado en un centro de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 10 de este documento. A los centros de enfermería especializada también se les llama “SNF” [skilled nursing facility].)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:</p>	<p>\$0 de copago cada día, por los días cubiertos por Medicare, 1 a 20.</p> <p>\$50 de copago cada día, por los días cubiertos por Medicare, 21 a 70.</p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o una habitación privada, si es médicamente necesario) • Comidas, incluso dietas especiales • Servicios de enfermería especializada • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • Medicamentos administrados como parte de su plan de cuidado (incluye sustancias que están naturalmente presentes en el cuerpo, por ejemplo los factores de coagulación de la sangre). • Sangre, incluso su almacenamiento y administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que usted necesita. • Suministros médicos y quirúrgicos que proporcionan normalmente los centros de enfermería especializada • Pruebas de laboratorio que normalmente realizan los centros de enfermería especializada • Radiografías y otros servicios para radiología que normalmente prestan los centros de enfermería especializada • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que normalmente proporcionan los centros de enfermería especializada • Servicios de un médico/profesional <p>No se requiere una estadía previa en el hospital de 3 días.</p>	<p>\$0 de copago por los días adicionales cubiertos por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p> <p>Usted tiene cobertura para recibir servicios para pacientes hospitalizados en un centro de enfermería especializada, según las pautas de Medicare. No se aplican los períodos de beneficios de Medicare Original.</p>
<p> Tratamiento del Tabaquismo (Asesoramiento para Dejar de Fumar o de Usar Tabaco)</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos cubiertos por</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Si usa tabaco, en un período de 12 meses cubrimos, como un servicio preventivo, dos asesoramientos para que trate de dejar el tabaco. Cada asesoramiento incluye hasta cuatro visitas en persona.</p>	<p>Medicare para el tratamiento del tabaquismo.</p>
<p>Terapia de Ejercicios Supervisada (SET)</p> <p>La Terapia de Ejercicios Supervisada (Supervised Exercise Therapy, SET) tiene cobertura para los miembros que presentan síntomas de arteriopatía periférica (peripheral artery disease, PAD) y que tienen una referencia del médico responsable del tratamiento de esa enfermedad.</p> <p>Si se cumplen los requisitos del programa de Terapia de Ejercicios Supervisada, tienen cobertura hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas.</p> <p>El programa de Terapia de Ejercicios Supervisada debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Consistir de sesiones de 30 a 60 minutos que sean parte de un programa terapéutico de ejercicio y entrenamiento para pacientes que padecen de arteriopatía periférica y presentan claudicación <input type="checkbox"/> Realizarse en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico <input type="checkbox"/> Ser prestado por personal auxiliar calificado que se asegure de que los beneficios excedan los riesgos y que esté capacitado en terapia de ejercicios para arteriopatía periférica <input type="checkbox"/> Realizarse bajo la supervisión directa de un médico, un asistente médico, una enfermera especialista o una enfermera especialista clínica, debidamente capacitados en técnicas básicas y avanzadas de soporte vital 	<p>\$10 de copago por cada visita de terapia de ejercicios supervisada (SET) cubierta por Medicare.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p> <p><i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>


Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Si un proveedor de cuidado de la salud lo considera médicamente necesario, es posible que la Terapia de Ejercicios Supervisada tenga cobertura más allá de 36 sesiones en un período de 12 semanas y se extienda a 36 sesiones adicionales durante un período de tiempo más prolongado.</p>	
<p>Transporte de Rutina</p> <p>Reciba 24 viajes cada año, en una sola dirección, desde o hacia citas médicas y la farmacia. Para obtener más información y programar sus viajes, comuníquese con ModivCare. 1-833-219-1182, TTY 1-844-488-9724 o modivcare.com/BookNow</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los viajes deben ser desde o hacia citas o sitios médicos aprobados por el plan; limitado únicamente a transporte terrestre. Para obtener una lista de los sitios aprobados por el plan, comuníquese con ModivCare. <input type="checkbox"/> Reembolso por el millaje, disponible si se solicita (los arreglos se deben hacer con anticipación con ModivCare). <input type="checkbox"/> Cada viaje en una sola dirección no debe exceder 100 millas. Un viaje en una sola dirección cuenta como un viaje; un viaje de ida y vuelta cuenta como 2 viajes. <input type="checkbox"/> Este beneficio no puede usarse para viajes relacionados con emergencias. Los conductores no tienen capacitación médica. En caso de una emergencia, llame al 911. <input type="checkbox"/> Se permite hasta un acompañante por cada viaje (el 	<p>\$0 de copago. Este beneficio está disponible mediante el proveedor Modivcare.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>acompañante debe tener por lo menos 18 años de edad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Están disponibles servicios de transporte por taxi. <input type="checkbox"/> Están disponibles servicios de sillas de ruedas y camillas si se solicita (se requiere tiempo adicional para programar estos servicios). <input type="checkbox"/> Los servicios de transporte estándar se deben solicitar al menos 2 días hábiles antes de una cita programada. <input type="checkbox"/> Las citas pueden programarse hasta con 30 días de anticipación. <input type="checkbox"/> Los viajes durante los fines de semana se pueden programar solo si se trata de urgencias, según las define ModivCare 	
<p>Servicios Requeridos de Urgencia</p> <p>Los servicios requeridos de urgencia se prestan para tratar una enfermedad, lesión o condición médica imprevista que no es de emergencia pero que requiere cuidado médico inmediato, pero debido a sus circunstancias, no es posible ni razonable recibir los servicios de proveedores de la red. Ejemplos de servicios requeridos de urgencia que el plan debe cubrir fuera de la red son i) usted necesita cuidado inmediato durante el fin de semana o ii) usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan. Los servicios deben ser médicamente necesarios y de inmediato.</p> <p>El costo compartido por los servicios requeridos de urgencia necesarios prestados fuera de la red es el mismo que para dichos servicios prestados dentro de la red. Los servicios cubiertos incluyen los servicios requeridos de</p>	<p>\$35 de copago por cada visita.</p> <p>Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital por la misma condición en un plazo no mayor de 24 horas.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>urgencia recibidos en una clínica sin previa cita o en un centro de cuidado de urgencia.</p> <p>Usted tiene cobertura mundial para servicios requeridos de urgencia inesperados (descritos anteriormente) que no pueden esperar hasta su regreso al área de servicio de nuestro plan. Los servicios prestados por un dentista no tienen cobertura.</p> <p>No hay ningún costo compartido adicional si usted recibe varios servicios en una visita.</p>	
<p>Visitas Virtuales Relacionadas con el Comportamiento</p> <p>Las Visitas Virtuales Relacionadas con el Comportamiento que ofrece UnitedHealthcare le permiten consultar y hablar con un profesional de salud mental mediante su computadora o un dispositivo móvil, como una tableta o un teléfono inteligente. Este servicio se puede usar para la evaluación inicial, administración de medicamentos y la terapia continua. Los proveedores no pueden recetar medicamentos en todos los estados. Puede encontrar en Internet una lista de los proveedores participantes que ofrecen visitas virtuales relacionadas con el comportamiento en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.</p>	<p>\$10 de copago si utiliza proveedores que están calificados y tienen la capacidad de ofrecer visitas virtuales relacionadas con el comportamiento.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>
<p>Terapia Cognitiva Virtual para la Salud del Comportamiento</p> <p>La terapia cognitiva para la salud del comportamiento es un tipo de terapia que se enfoca en los pensamientos y las creencias y cómo estos afectan su conducta. Puede ayudarle a cambiar hábitos no saludables y aprender cómo manejar mejor el estrés.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p>	<p>\$0 de copago por cada sesión. El plan paga hasta \$190 por una consulta inicial y hasta \$175 por cada sesión de terapia semanal.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Sesiones de asesoramiento privadas con una terapeuta por teléfono o por videochat seguro. Herramientas y consejos personalizados para ayudarle a que se sienta mejor mediante pensamientos positivos, cambios conductuales y la concientización. Las citas con proveedores de la red están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener más información sobre otros beneficios virtuales relacionados con el comportamiento, consulte la sección Visitas Virtuales Relacionadas con el Comportamiento de esta tabla.</p>	
<p>Visitas Virtuales con el Médico</p> <p>Las Visitas Virtuales con el Médico que ofrece UnitedHealthcare le permiten consultar y hablar con médicos mediante su computadora o un dispositivo móvil, como una tableta o un teléfono inteligente. Estos médicos son proveedores que tienen la capacidad de ofrecer visitas virtuales con el médico.</p> <p>Durante una visita virtual, usted puede hacer preguntas y recibir un diagnóstico, y el médico tal vez pueda recetarle medicamentos que, si corresponde, se pueden enviar a su farmacia. Los médicos no pueden recetar medicamentos en todos los estados. Puede encontrar en Internet una lista de los médicos participantes que ofrecen visitas virtuales en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.</p>	<p>\$0 de copago por usar los servicios de AmWell, Doctor on Demand y Teladoc.</p> <p>\$5 de copago si utiliza otros proveedores que están calificados y tienen la capacidad de ofrecer visitas virtuales médicas.</p> <p>Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.</p>
<p> Servicios para la Vista</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p>	

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<ul style="list-style-type: none"> Servicios médicos ambulatorios prestados por un oftalmólogo u optometrista para diagnosticar y tratar enfermedades y lesiones de los ojos, incluso el diagnóstico y el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad (cataratas). Medicare Original no cubre los exámenes de la vista de rutina (refracción ocular) para anteojos/lentes de contacto. 	<p>\$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> En el caso de personas con alto riesgo de glaucoma, cubrimos un examen de detección de glaucoma cada año. Entre las personas que tienen un alto riesgo de glaucoma se incluyen: personas con un historial familiar de glaucoma, personas con diabetes, personas afroamericanas de 50 años o más y personas de origen hispano de 65 años o más. 	<p>\$0 de copago por un examen de detección de glaucoma cubierto por Medicare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Para las personas que tienen diabetes o presentan síntomas o señales de enfermedad del ojo, los exámenes de la vista para evaluar si existe enfermedad del ojo tienen cobertura según las pautas de Medicare. A quienes padecen de diabetes asintomática, se les recomienda realizarse exámenes anuales con un oftalmólogo o con un optometrista. 	<p>\$0 de copago por cada visita cubierta por Medicare. <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> Para las personas que tienen diabetes, el examen de detección de retinopatía diabética está cubierto una vez por año. Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye inserción de un lente intraocular (Medicare no cubre pares de anteojos o 	<p>\$0 de copago por un par de anteojos o lentes de contacto estándar cubiertos por</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>lentes de contacto adicionales). Si le realizan dos cirugías de cataratas, no puede reservar el beneficio que corresponde a la primera cirugía y comprar dos anteojos después de la segunda cirugía. Los anteojos que tienen cobertura después de una cirugía de cataratas incluyen marcos y lentes estándar, según lo definido por Medicare; las versiones mejoradas no están cubiertas (incluso, entre otros, marcos de lujo, lentes de colores, lentes progresivos o el recubrimiento antirreflejante).</p>	<p>Medicare después de una cirugía de cataratas.</p>
<p>Servicios para la Vista de Rutina</p> <p>Consulte la Sección 4, Servicios para la Vista de Rutina, de este capítulo para obtener información más detallada sobre este beneficio.</p>	<p>Examen de la Vista</p> <p>\$0 de copago por 1 examen cada 12 meses.*</p> <p>Artículos para la Vista</p> <p>El plan paga hasta \$70 para anteojos cada 12 meses. O hasta \$105 para lentes de contacto en lugar de anteojos cada 12 meses.*</p>
<p> Visita Preventiva “Bienvenido a Medicare”</p> <p>El plan cubre la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” que sucede solo una vez. La visita incluye una revisión de su estado de salud, así como información educativa y asesoramiento sobre los servicios preventivos que usted necesita (incluso ciertos exámenes de detección y vacunas), además de referencias para otros cuidados, si acaso los necesita. No incluye pruebas de laboratorio, pruebas de radiodiagnóstico o pruebas de diagnóstico no radiológicas. Como se indica en cada servicio incluido en esta Tabla de</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>

Servicios para los que tiene cobertura	Lo que debe pagar al momento de recibir estos servicios
<p>Beneficios Médicos, es posible que se aplique un costo compartido adicional a las pruebas de laboratorio o de diagnóstico que se realicen durante la visita.</p> <p>Importante: Cubrimos la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” solamente si se realiza dentro de los primeros 12 meses que tiene la Parte B de Medicare. Cuando haga su cita, informe al consultorio médico que le gustaría programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>	
<p>Pelucas[^]</p> <p>Las pelucas estarán cubiertas para la pérdida del cabello como consecuencia de quimioterapia, un tratamiento médico o una condición médica. Incluye un número ilimitado de pelucas por cada año del plan.</p>	<p>5% de coseguro*</p>

* Servicios cubiertos que no se toman en cuenta para alcanzar el máximo de gastos de su bolsillo.

[^] La cobertura de estos servicios, que excluye las pelucas para quimioterapia, es adicional a sus beneficios del plan Medicare Advantage. A diferencia de la cobertura médica de su plan Medicare Advantage, usted no puede presentar una apelación ni una queja formal ante Medicare por beneficios que no son de Medicare. Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente utilizando la información que aparece en la portada de esta guía.

Sección 3 ¿Qué servicios médicos no están cubiertos por el plan?

Sección 3.1 Servicios médicos sin cobertura (exclusiones)

Esta sección indica los servicios que están “excluidos” de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no están cubiertos por este plan.

La tabla siguiente indica servicios y artículos que no están cubiertos en ningún caso o que están cubiertos solamente en ciertos casos específicos.

Si recibe servicios que están excluidos (sin cobertura), usted debe pagarlos, excepto en las situaciones específicas indicadas a continuación. Aunque reciba los servicios excluidos en un centro de emergencias, los servicios excluidos no están cubiertos y nuestro plan no los pagará.

La única excepción es si el servicio es apelado y en la apelación se determina que es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar nuestra decisión de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 7 de este documento).

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, según los estándares de Medicare Original.	✓	
Procedimientos médicos y quirúrgicos, equipos y medicamentos experimentales. Los procedimientos y artículos experimentales son todos aquellos artículos y procedimientos que Medicare Original ha determinado que, por lo general, no son aceptados por la comunidad médica.		Es posible que Medicare Original los cubra en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o que los cubra nuestro plan. (Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica.)
Habitación privada en un hospital.		Con cobertura solamente cuando es médicamente necesario.

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Artículos personales en su habitación en un hospital o en un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor.	✓	
Cuidado de enfermería a tiempo completo en su domicilio.	✓	
<p>Cuidado de Custodia.</p> <p>El cuidado de custodia es cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, el cuidado que le ayuda con actividades de la vida diaria, como bañarse o vestirse.</p>	✓	
Servicios domésticos que incluyen la ayuda básica en el domicilio, como la limpieza liviana o la preparación de comidas sencillas.	✓	
Cargos que cobren sus familiares inmediatos o miembros de su núcleo familiar por su cuidado.	✓	

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Cirugía o procedimientos estéticos.		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Con cobertura en casos de lesiones accidentales o para mejorar la función de una parte deformada del cuerpo. <input type="checkbox"/> Con cobertura para todas las etapas de reconstrucción de una mastectomía de seno, al igual que para el seno no afectado para lograr una apariencia simétrica.
Servicios Quiroprácticos (cubiertos por Medicare)		La manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación tiene cobertura. Cualquier servicio distinto a la manipulación manual de la columna vertebral para el tratamiento de una subluxación está excluido de la cobertura de Medicare.
Cuidado dental de rutina, como limpiezas, exámenes o radiografías.	✓	
Cuidado dental que no es de rutina.		El cuidado dental necesario para el tratamiento de una enfermedad o lesión puede estar cubierto como cuidado para pacientes hospitalizados o ambulatorios.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies.		<p>Zapatos que forman parte de una abrazadera ortopédica para la pierna y se incluyen en el costo de la abrazadera. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.</p> <p>(Según se describe específicamente como servicio</p>

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
		cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.)
Histerectomía, ligadura de trompas o vasectomía por elección, si la indicación primaria para estos procedimientos es la esterilización. Reversión de procedimientos de esterilización, dispositivos de vacío para disfunción eréctil o suministros anticonceptivos sin receta.	✓	
Acupuntura (cubierta por Medicare).		Disponible para personas con dolor lumbar crónico en ciertas circunstancias. (Según se describe específicamente en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.)
Servicios de naturopatía (que usan tratamientos alternativos o naturales).	✓	
Todos los servicios, procedimientos, tratamientos, medicamentos y suministros relacionados con reclamos del Seguro de Accidentes Laborales.	✓	

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Exámenes médicos con el fin de mantener u obtener empleo, licencias, seguros, audiencias judiciales, viajes, asesoramiento dietético, programas de reducción de peso o exámenes prenupciales y previos a la adopción u otras razones no relacionadas con la prevención.	✓	
Aborto.		Casos que resultan en embarazos como consecuencia de violación o incesto o que ponen en peligro la vida de la madre.
Transporte de rutina.		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.
Servicios de salud para el tratamiento de discapacidades relacionadas con el servicio militar prestados por el Sistema de Servicios de Salud de las Fuerzas Armadas (que incluye CHAMPUS o TRICARE), en cuyo caso el gobierno federal acepta pagar los servicios y suministros.	✓	

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
<p>Servicio paramédico móvil (soporte vital avanzado proporcionado por una entidad de servicios para emergencias, como una unidad de servicios paramédicos, que no proporciona transporte en ambulancia).</p>		<p>Los servicios solamente tienen cobertura si la dirección donde la ambulancia recoge al paciente se encuentra en las zonas rurales de New York y se cumplen las condiciones correspondientes. Los miembros son responsables de todos los costos del servicio paramédico móvil que se incurran fuera de las zonas rurales de New York.</p>
<p>Funciones o accesorios opcionales, adicionales o de lujo para equipo médico duradero, aparatos correctivos o prótesis que son principalmente para la comodidad o la conveniencia del miembro, o para trasladarse principalmente dentro de la comunidad, que incluyen, entre otros, la remodelación o la modificación de la vivienda y del automóvil y equipo de ejercicio.</p>	✓	
<p>Vacunas para viajes al extranjero.</p>	✓	
<p>Los siguientes servicios y artículos están excluidos de la cobertura mediante el programa de trasplantes :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trasplantes realizados en un centro de trasplantes no certificado por Medicare. <input type="checkbox"/> Trasplantes de órganos sin cobertura de Medicare. <input type="checkbox"/> Servicios para trasplantes, incluso 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de transporte, excepto cuando tengan cobertura según las pautas de Medicare. • Costos de alojamiento y comida, excepto cuando tengan cobertura según las pautas de Medicare.

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
	los costos del donante, cuando el receptor del trasplante no es un miembro. <input type="checkbox"/> Órganos artificiales o no humanos. <input type="checkbox"/> Transporte de posibles donantes para las pruebas de histocompatibilidad. <input type="checkbox"/> Servicios para los que están disponibles el financiamiento del gobierno u otra cobertura de seguro.	<input type="checkbox"/> Costos de almacenamiento de cualquier órgano o de médula ósea. <input type="checkbox"/> Trasplantes de médula ósea o de células madre, excepto si es un tratamiento para un diagnóstico apropiado según se indica específicamente en las pautas de cobertura de Medicare o en la Evidencia de Cobertura.
Cualquier cuidado que no es de emergencia y que sea recibido fuera de los Estados Unidos y de los territorios de los Estados Unidos.	✓	
Para trasplantes: los artículos sin cobertura incluyen, entre otros, los que se indican a continuación. Para transporte: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alquiler, compra, mantenimiento/repación de vehículos <input type="checkbox"/> Servicio de auxilio mecánico (asistencia en la carretera) <input type="checkbox"/> Gasolina <input type="checkbox"/> Viajes en ambulancia terrestre o aérea (podrían estar cubiertos por su beneficio médico). 	✓	

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Viaje terrestre o aéreo no relacionado con citas médicas <input type="checkbox"/> Tarifas de estacionamiento incurridas en otro lugar que no sea el alojamiento o el hospital <p>Para alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Depósitos <input type="checkbox"/> Servicios públicos (si se facturan aparte del pago del alquiler) <input type="checkbox"/> Llamadas por teléfono, periódicos, alquiler de películas y tarjetas de regalo <input type="checkbox"/> Gastos de alojamiento cuando se hospede con un familiar o amigo <input type="checkbox"/> Comidas 		
Cuidado No Médico a Domicilio		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.
Sistema Personal de Respuesta ante Emergencias (PERS)		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.
Programas de Asesoramiento de Rally™		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Productos de venta sin receta para el cuidado de la salud Productos Básicos+ de FirstLine		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.
Programa Healthy at Home de UnitedHealthcare para después que le den de alta		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.
Programa de acondicionamiento físico Programa SilverSneakers®		Según se describe específicamente como servicio cubierto en la Tabla de Beneficios Médicos de este capítulo.

Revisamos con frecuencia nuevos procedimientos, dispositivos y medicamentos para decidir si son seguros y eficaces o no aptos para los miembros. Los procedimientos y las tecnologías nuevas que demuestran ser seguros y eficaces cumplen los requisitos para ser servicios cubiertos. Si la tecnología se convierte en un servicio cubierto, quedará sujeta a todos los términos y condiciones del plan, incluida la necesidad médica y los copagos, coseguros, deducibles y otras contribuciones monetarias aplicables del miembro.

Para determinar si vamos a cubrir un servicio, aplicamos pautas de tecnologías patentadas para revisar dispositivos, procedimientos y medicamentos nuevos, incluidos los referentes a la salud conductual o mental. Cuando es clínicamente necesaria una determinación rápida del uso seguro y eficaz de una tecnología nueva o aplicación nueva de una tecnología existente para un miembro, uno de nuestros directores médicos toma una determinación de necesidad médica basado en la documentación médica del miembro, la revisión de evidencia científica publicada, y, cuando es pertinente, la opinión profesional de la especialidad relevante de una persona con experiencia en tecnología.

Sección 4 Otros beneficios adicionales (que no tienen cobertura de Medicare Original)

Introducción

Su salud y bienestar son importantes para nosotros, por esta razón hemos diseñado los beneficios adicionales que se detallan en esta sección:

- Servicios para la Audición de Rutina

- Servicios para la Vista de Rutina
- Servicios Quiroprácticos de Rutina

Los beneficios descritos en las páginas siguientes fueron diseñados para ayudarle a mantenerse en buen estado de salud y proporcionarle una cobertura de salud bien completa. Lea esta sección detenidamente y úsela como referencia para saber qué servicios cubre su plan. Si tiene preguntas sobre la cobertura, cómo presentar un reclamo o sobre cualquier otro asunto, llame a Servicio al Cliente (los números de teléfono de Servicio al Cliente se encuentran en la portada de esta guía). Responderemos con mucho gusto a sus preguntas. Estamos aquí para servirle.

La información de esta sección describe los siguientes beneficios:

- Examen de la vista de rutina y artículos para la vista de rutina
- Cuidado Quiropráctico de Rutina

Para obtener más información sobre su beneficio de servicios para la audición de rutina, consulte a continuación la sección Servicios para la Audición de Rutina.

Estos son servicios de salud que están cubiertos cuando usted sigue las reglas de cobertura indicadas en la Evidencia de Cobertura. Estos servicios son adicionales a los beneficios cubiertos por Medicare que se indican en la Evidencia de Cobertura. Las disposiciones de esta sección están incorporadas en la Evidencia de Cobertura y forman parte de ella. Ni los copagos ni los coseguros por estos servicios de salud cubiertos se toman en cuenta para alcanzar el máximo anual de gastos de su bolsillo (si corresponde a su plan) que fue descrito anteriormente en este capítulo.

Para más información acerca de los beneficios disponibles como parte de sus beneficios adicionales (si corresponde), consulte la sección titulada: **Servicios cubiertos**.

Cómo presentar un reclamo o solicitar un reembolso

Cuando usted recibe servicios, el proveedor normalmente presenta un reclamo en nombre de usted. Si el proveedor de servicios se niega a hacerlo, usted puede pedirnos el reembolso. Consulte la Sección 2 del Capítulo 5 *Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que ha recibido*.

Los aparatos auditivos que se piden a través de proveedores que no sean UnitedHealthcare Hearing no tienen cobertura.

Límites de responsabilidad civil

No reduciremos ni negaremos un reclamo de pago por no entregar dicha prueba en el plazo requerido, siempre y cuando se suministre tan pronto como sea razonablemente posible. Excepto en los casos en que la ley lo requiera, no aceptaremos un reclamo de pago que sea presentado más de un (1) año después de la fecha del servicio.

Cómo acceder a sus beneficios

Usted puede consultar a médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado médico que no tienen contrato con UnitedHealthcare, siempre y cuando acepten Medicare y estén dispuestos a facturarle a UnitedHealthcare, y siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. A diferencia de la

mayoría de los planes de una Organización de Proveedores Preferidos, con este plan usted paga los mismos costos compartidos dentro y fuera de la red.

Puede recibir los servicios cubiertos de un proveedor en cualquier lugar de Estados Unidos si sigue los siguientes pasos:

- Elija a un proveedor de su preferencia.
- Llame al consultorio de este proveedor para programar los servicios.
- Si le es aplicable, pague el costo compartido que corresponda al recibir el servicio.
- Cuando visite al consultorio del proveedor para recibir servicios, es posible que tenga que mostrar su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage.

Es importante tener en cuenta que el proveedor tiene derecho a decidir si aceptará o no presentarnos directamente a nosotros la factura por los servicios cubiertos en el momento en que le preste los servicios cubiertos. Si el proveedor no desea presentar la factura directamente a nosotros, siga las instrucciones indicadas en “Cómo presentar un reclamo de pago o solicitar un reembolso”.

Beneficios fuera de la red

Usted puede optar por usar sus beneficios dentro de la red con un proveedor dentro de la red. De igual manera, puede optar por usar sus beneficios fuera de la red con un proveedor fuera de la red.

Servicios para la Audición de Rutina

Proveedores de Servicios para la Audición

Si se trata de servicios de rutina de la audición, puede consultar a cualquier proveedor de exámenes de audición; sin embargo, la cobertura de aparatos auditivos mediante este plan está disponible solamente a través de UnitedHealthcare Hearing.

Servicios cubiertos

Los siguientes servicios están cubiertos por el beneficio adicional de audición:

Examen de Audición de Rutina

- Usted puede recibir un examen completo de audición cada año a través de cualquier proveedor de servicios para la audición, incluso UnitedHealthcare Hearing
- No requiere autorización

Consulte la Tabla de Beneficios Médicos que aparece anteriormente para saber si hay algún copago o coseguro que tendría que pagar al momento de su examen.

Aparatos Auditivos (Incluso aparatos auditivos digitales)

Proveedores de servicios para la audición

El proveedor de aparatos auditivos de la red de su plan de salud, UnitedHealthcare Hearing, puede ayudarle a comenzar. Comuníquese con UnitedHealthcare Hearing al 1-888-547-1374, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes, o visite [UHChearing.com/trs-careMA](https://www.uhc.com/hearing). Un asesor de la audición verificará si cumple los requisitos y le ayudará a determinar el cuidado de la

audición que necesita. También le ayudará a encontrar el consultorio más cercano y programará su cita.

Tenga en cuenta:

- Los aparatos auditivos son dispositivos médicos que pueden ponerse dentro o cerca del oído.
- Este beneficio puede cubrir más de un año, pero está sujeto a cambios o cancelación al final del año del plan.
- Si los aparatos auditivos o los servicios relacionados se reciben de un proveedor fuera de la red, no tendrán cobertura.

La compra de aparatos auditivos incluye:

- 1 examen de audición para la evaluación y el ajuste de los aparatos auditivos cada año
- 3 consultas de mantenimiento de los aparatos auditivos durante el primer año para dispositivos entregados en persona a través de los servicios de cuidado virtual Right2You o de entrega directa Right2You
 - Los aparatos auditivos que se compran en el nivel de tecnología Silver reciben una consulta de mantenimiento virtual
- Un período de prueba de 45 días para dispositivos entregados en persona y un período de prueba de 70 días para dispositivos entregados a través de los servicios de cuidado virtual Right2You o de entrega directa Right2You
- 3 años de garantía extendida

Consulte la Tabla de Beneficios Médicos que aparece anteriormente para saber la cantidad específica de su beneficio y la frecuencia con que puede comprar aparatos auditivos.

Limitaciones y exclusiones

Las siguientes limitaciones y exclusiones se aplican al beneficio adicional para aparatos auditivos:

- Los servicios para la audición que se obtengan a través de proveedores fuera de la red no tienen cobertura
- Tratamiento provisto por el gobierno, que implica servicios suministrados en un centro o agencia del gobierno local, estatal o federal, excepto cuando el pago de parte del plan es requerido expresamente por la ley estatal o federal
- Cualquier tratamiento o servicio cuya causa u origen es un empleo, o que esté cubierto mediante algún seguro de responsabilidad pública, lo que incluye, entre otros, los programas del Seguro de Accidentes Laborales
- Los gastos relacionados con aparatos auditivos que tienen cobertura están limitados al cargo usual y habitual (Usual and Customary, U&C) del plan para un aparato auditivo básico que tiene como fin proveer una mejora funcional. Ciertos productos y servicios relacionados con aparatos auditivos no están cubiertos. Entre los productos y servicios que no tienen cobertura se incluye:
 - Reemplazo de aparatos auditivos perdidos, rotos o robados si el incidente sobrepasa el índice de incidentes que tienen cobertura
 - Reparación del aparato auditivo y servicios relacionados

- Un aparato auditivo en la forma de montura para anteojos, o cargos adicionales por un aparato auditivo diseñado específicamente con fines estéticos
- Para poder utilizar el beneficio la cobertura debe estar activa el día del servicio
- Servicios y suministros que no son necesarios de acuerdo con los estándares de práctica profesional formalmente aceptados
- Baterías de reemplazo o dispositivos de ayuda auditiva
- El plan no cubre los servicios para la audición que se obtengan fuera del período de prueba o de la garantía
- Los servicios que usted elige por su cuenta y que no están cubiertos mediante el beneficio serán responsabilidad suya

Servicios para la Vista de Rutina

Proveedores de Servicios para la Vista

La cobertura de la vista es a través de la red de UnitedHealthcare Medical. Los proveedores deben comunicarse con el número de teléfono para proveedores que se encuentra en la parte de atrás de su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage para confirmar los requisitos de participación y los beneficios.

Puede visitar a cualquier proveedor de servicios para la vista para recibir servicios para la vista de rutina.

Para obtener más información, consulte **Cómo acceder a sus beneficios** que aparece anteriormente en esta sección.

Servicios cubiertos

Los siguientes servicios están cubiertos por los beneficios de la vista:

Examen de la Vista de Rutina

Un examen de la vista de rutina cada 12 meses, a través de un proveedor de servicios para la vista dentro o fuera de la red.

Artículos para la Vista de Rutina

El plan provee un beneficio de artículos para corregir la vista (sin relación con la cirugía de cataratas). Estos artículos son marcos y lentes (anteojos) o lentes de contacto. Consulte la Tabla de Beneficios Médicos que aparece anteriormente para saber el copago o el coseguro y el número de visitas que permite este plan.

Limitaciones y exclusiones

Las limitaciones y exclusiones que se indican a continuación se aplican a su beneficio de servicios para la vista de rutina:

- Servicios médicamente necesarios cubiertos a través de Medicare Original
- Tratamiento proporcionado por el gobierno, que implica servicios prestados en un centro o una agencia del gobierno local, estatal o federal, excepto cuando el pago de parte del plan es requerido por la ley estatal o federal.
- Cualquier tratamiento o servicio cuya causa u origen es un empleo, o que esté cubierto mediante algún Seguro de Responsabilidad Pública, lo que incluye los programas del Seguro de Accidentes Laborales.
- Ortóptica o adiestramiento de la vista y cualquier otro examen asociado complementario.
- Lentes planos (sin receta).
- 2 pares de anteojos en lugar de bifocales.
- Aparatos de ayuda para la visión subnormal (deficiente).
- Reemplazo de lentes y marcos perdidos o rotos, excepto a los intervalos normales cuando los servicios estén disponibles de otra manera.
- LASIK, cirugías u otros procedimientos con láser.
- Los exámenes de la vista o artículos para la vista correctivos que exija un empleador como condición del empleo.

Servicios Quiroprácticos de Rutina

Proveedores de servicios quiroprácticos

Puede visitar a cualquier quiropráctico para recibir servicios quiroprácticos de rutina. Para obtener más información, consulte **Cómo Acceder a sus Beneficios** anteriormente en esta sección.

Servicios cubiertos

Los siguientes servicios están cubiertos por el beneficio adicional de quiropráctica:

- Un número limitado de visitas por cada año, incluso las evaluaciones de radiografías.
- Un examen inicial con un quiropráctico para determinar la naturaleza de su problema y, si resulta necesario, para preparar un plan de tratamiento.
- Las visitas de seguimiento con quiroprácticos, según lo indicado en un plan de tratamiento, pueden incluir manipulaciones de la columna vertebral y extravertebrales, terapia, y procedimientos radiográficos excepto los indicados en las limitaciones y exclusiones.
- Cualquiera de los siguientes cuando sean médicamente necesarios: códigos radiológicos para la columna vertebral, tracción, hidromasaje, estimulación eléctrica manual, ultrasonido, ejercicios terapéuticos, reeducación neuromuscular, masajes realizados por un quiropráctico, técnicas de terapia realizada con supervisión, actividades terapéuticas dinámicas y manipulación de la columna vertebral.

- Una reevaluación para evaluar la necesidad de continuar, extender o cambiar el plan de tratamiento. Si se hace una cita aparte para reevaluar su plan de tratamiento, la cita contará como una visita y se requerirá un copago o coseguro.
- Las radiografías y las pruebas de laboratorio están totalmente cubiertas si las indica un quiropráctico por servicios médicamente necesarios. Las interpretaciones o consultas relacionadas con radiografías están cubiertas solo si las realiza un quiropráctico o un radiólogo de la American Radiology Association (ARA).

Consulte la Tabla de Beneficios Médicos que aparece anteriormente para la cantidad del copago o el coseguro y el número de visitas permitidas por el plan.

Limitaciones y exclusiones

Las limitaciones y exclusiones que se indican a continuación se aplican a su beneficio adicional de quiropráctica:

- Tratamientos proporcionados por el gobierno, que implica servicios prestados en un centro o una agencia del gobierno local, estatal o federal, excepto cuando el pago de parte del plan es requerido por la ley estatal o federal.
- Cualquier tratamiento o servicio cuya causa u origen es un empleo, o que esté cubierto mediante algún Seguro de Responsabilidad Pública, lo que incluye los programas del Seguro de Accidentes Laborales.
- Términos y condiciones de cobertura no indicados en la Evidencia de Cobertura.
- Cualquier adaptación, servicio, suplementos u otros artículos que se consideran como no médicamente necesarios, excepto por los servicios quiroprácticos de rutina cubiertos.
- Servicios para un examen o tratamiento de trastornos estrictamente no neuromusculoesqueléticos.
- Servicios que no están documentados como necesarios y apropiados, o que son cuidado quiropráctico experimental o de investigación.
- Tomografías de diagnóstico, incluso Imágenes por Resonancia Magnética (MRI), Tomografías Axial Computarizadas (CAT) y otras tomografías de diagnóstico.
- Cualquier servicio o tratamiento para la enfermedad de la articulación temporomandibular (TMJ). La enfermedad de la articulación temporomandibular (TMJ) es una condición de la articulación de la mandíbula que comúnmente causa dolores de cabeza, sensibilidad aguda en los músculos de la mandíbula o dolor leve en la cara.
- Tratamiento o servicio para la realización de exámenes médicos para pre-empleo o rehabilitación vocacional.
- Termografía.
- Hipnoterapia, entrenamiento del comportamiento, terapia del sueño, programas para el control de peso, programas educativos, autoayuda o autocuidado que no sean de naturaleza médica, incluso cualquier entrenamiento para ejercicios físicos de autoayuda, o cualquier prueba de diagnóstico relacionada.
- Aire acondicionado, purificadores de aire, colchones terapéuticos, suministros a cualquier otro dispositivo o aparato similares.

- Vitaminas, minerales, suplementos de nutrición u otros productos similares.
- Manipulación bajo anestesia, hospitalización o cualquier servicio relacionado.
- Medicamentos con receta, incluso medicamentos de venta sin receta o de marca registrada, o medicamentos que no requieren ningún tipo de receta.
- Código relacionados con la medición, unidades de estimulación eléctrica transcutánea de los nervios (transcutaneous electrical nerve stimulator, TENS) para el dolor lumbar crónico y los suministros relacionados, asistente de cirugía, estimulación eléctrica realizada sin supervisión, capacitación relacionada con la manera de andar, manipulación osteopática, ortesis para los pies, radiografías (excepto que sean de la columna vertebral), terapia con luz infrarroja y ultravioleta, descompresión axial vertebral y masajes que no sean realizados por un quiropráctico.

Capítulo 5

Cómo solicitar el
pago de la parte que nos
corresponde de una factura que ha
recibido por servicios médicos
cubiertos

Sección 1 Situaciones en las que usted debe solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios cubiertos

Algunas veces al recibir cuidado médico, es posible que tenga que pagar el costo total. En otros casos, es posible que usted se dé cuenta que ha pagado más de lo esperado, según las reglas de cobertura del plan. O es posible que reciba una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirnos que le reembolsemos (es decir, que le demos un “reembolso”). Usted tiene derecho a recibir un reembolso de nuestro plan cada vez que usted haya pagado más que su parte del costo de los servicios médicos que cubre nuestro plan. Puede haber plazos que deba cumplir para recibir un reembolso. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También puede haber ocasiones en las que reciba una factura de un proveedor por el costo total del cuidado médico que usted recibió o posiblemente por una cantidad mayor que la parte que le corresponde del costo compartido, como se describe en el documento. Primero, intente resolver la factura con el proveedor. Si no logra resolverla, envíenos la factura en lugar de pagarla. Revisaremos la factura y decidiremos si los servicios deben estar cubiertos. Si decidimos que tienen cobertura le pagaremos directamente al proveedor. Si decidimos no pagarla, se lo notificaremos al proveedor. Nunca debe pagar más que el costo compartido permitido por el plan. Si se contrata a este proveedor, usted todavía tiene derecho al tratamiento.

Los siguientes son ejemplos de situaciones en las que puede ser necesario pedirnos un reembolso o que paguemos una factura que usted recibió:

1. Si ha recibido cuidado médico de un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan

Si recibió servicios de un proveedor en los Estados Unidos que no forma parte de nuestra red, usted solamente es responsable de pagar su parte del costo. Pídale al proveedor que facture al plan nuestra parte del costo.

- Si usted paga la cantidad total al momento de recibir el cuidado, pídanos que le reembolsemos nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de los pagos que haya realizado.
- Usted podría recibir una factura del proveedor en la que se le pide un pago que usted piensa que no adeuda. Envíenos la factura, junto con la documentación de los pagos que ya haya realizado.
 - Si se le adeuda alguna cantidad al proveedor, le pagaremos directamente al proveedor.
 - Si usted ya pagó más que su parte del costo del servicio, determinaremos la cantidad que le correspondía pagar y le reembolsaremos nuestra parte del costo.
- **Tenga en cuenta:** Aunque usted puede recibir cuidado de un proveedor fuera de la red, el proveedor debe cumplir los requisitos para participar en Medicare. Excepto en casos de cuidado de emergencia, no podemos pagarle a un proveedor que no participe en el Programa de Medicare, o que haya sido excluido o imposibilitado de participar en él. Si el proveedor no cumple los requisitos para participar en Medicare, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios que reciba.

- Usted también puede recibir servicios para emergencias o servicios requeridos de urgencia de un proveedor fuera de los Estados Unidos. Si recibe servicios para emergencias o servicios requeridos de urgencia fuera de los Estados Unidos, es posible que el proveedor exija que usted pague el costo total de los servicios. Pida una factura o un recibo detallado por escrito que indique los servicios específicos que le prestaron. Envíenos una copia de la factura detallada o un recibo detallado para que le reembolsemos. Debe estar preparado para ayudarnos a obtener toda la información necesaria para procesar correctamente su solicitud de reembolso, incluso los registros médicos.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturarle al plan directamente, y cobrarle a usted solamente la parte del costo que le corresponde. Pero a veces cometen errores y le cobran una cantidad mayor que la parte que le corresponde.

- Usted solamente tiene que pagar el costo compartido que le corresponde cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores de la red agreguen cargos adicionales por separado, lo que se llama “facturación del saldo”. Esta protección (que usted nunca pague más que el costo compartido que le corresponde) se aplica incluso si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio, e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.
- Cuando reciba una factura de un proveedor de la red y usted piense que es por una cantidad mayor a la que debería pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó la factura a un proveedor de la red pero piensa que ha pagado demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de los pagos que haya realizado y pídanos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que pagó y la cantidad que le correspondía pagar según el plan.

3. Si su inscripción en nuestro plan fue retroactiva

En ocasiones, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (Esto quiere decir que el primer día de su inscripción ya ha pasado. La fecha de inscripción puede haber sido incluso el año pasado.)

Si se le inscribió de manera retroactiva en nuestro plan y usted tuvo gastos de su bolsillo por cualquiera de sus servicios cubiertos después de su fecha de inscripción, puede pedirnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Deberá presentarnos la documentación necesaria, como recibos y facturas, para tramitar su reembolso.

4. Si utiliza sus beneficios de Cobertura Mundial de Servicios para Emergencias, de Servicios Requeridos de Urgencia Mundiales, o de Transporte de Emergencia Mundial

Usted tendrá que pagar el costo total de los servicios para emergencias que reciba fuera de los Estados Unidos al momento de recibirlos. Para recibir un reembolso de nosotros, usted debe hacer lo siguiente:

- Pague la factura al momento de recibirla. Nosotros le reembolsaremos la diferencia entre la cantidad de su factura y el costo compartido que le corresponde por los servicios recibidos, según se indica en el Capítulo 4 de este documento.
- Guarde todos sus recibos y envíenos copias de ellos cuando nos pida que le reembolsemos. En ciertos casos, tal vez necesitemos obtener más información de su parte o del proveedor que prestó los servicios, para reembolsarle nuestra parte del costo. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 5 para todo lo relacionado con el reembolso de gastos por servicios mundiales.
- Si se le pide que pague su factura por los servicios para emergencias con cobertura mundial y usted no puede realizar el pago, llame a Servicio al Cliente para recibir ayuda adicional y es posible que podamos ayudarle a coordinar el pago de los servicios cubiertos en nombre de usted.

Los anteriores son ejemplos de decisiones de cobertura. Esto significa que si denegamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 7 de este documento contiene información sobre cómo presentar una apelación.

Sección 2 Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que ha recibido

Puede solicitarnos un reembolso enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de los pagos que haya realizado. Es buena idea que usted haga una copia de su factura y los recibos para su archivo personal.

Para solicitar el pago y asegurarse de proporcionarnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede llenar nuestro formulario de reclamo.

- No es necesario que use el formulario, pero nos ayudará a procesar la información con mayor rapidez.
- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (retiree.uhc.com/TRS-CareMA) o llame a Servicio al Cliente para pedir el formulario.

Envíenos por correo su solicitud de pago, junto con todas las facturas o los recibos pagados que tenga, a esta dirección:

Solicitudes de pago de reclamos médicos:
UnitedHealthcare
P.O. Box 30995
Salt Lake City, UT 84130-0995

Usted debe presentarnos su reclamo de la Parte C (servicios médicos) en un plazo no mayor de 12 meses a partir de la fecha en que recibió el servicio, producto o medicamento de la Parte B.

Sección 3 El plan revisará su solicitud de pago y la aceptará o la denegará

Sección 3.1 El plan determinará si cubrirá o no el servicio y la cantidad que nos corresponde pagar

Una vez que hayamos recibido su solicitud de pago, si resulta necesario, le pediremos información adicional. De lo contrario, revisaremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que el cuidado médico tiene cobertura y usted siguió todas las reglas, pagaremos nuestra parte del costo. Si usted ya pagó el servicio, le enviaremos por correo el reembolso de nuestra parte del costo. Si usted aún no pagó el servicio, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- Si decidimos que el cuidado médico **no** tiene cobertura, o si usted **no** siguió todas las reglas, no pagaremos nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta en la que explicaremos las razones por las que no realizamos el pago, además de su derecho a apelar esta decisión.

Sección 3.2 Si le indicamos que no pagaremos el total o una parte del costo del cuidado médico, usted puede presentar una apelación

Si piensa que hemos cometido un error al denegar su solicitud de pago o en la cantidad que pagamos, usted puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos pide que cambiemos nuestra decisión de denegar su solicitud de pago. El proceso de apelación es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para obtener información detallada sobre cómo presentar esa apelación, consulte el Capítulo 7 de este documento.

Capítulo 6

Derechos y responsabilidades

Sección 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan

Sección 1.1 Usted tiene derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales de cuidado de la salud y proveedores, además de los derechos y las responsabilidades de los miembros. Debemos proporcionar la información de una forma que le resulte conveniente y de acuerdo con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas además del inglés, en braille, en letras grandes o en otros formatos alternativos, etc.)

Su plan debe garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de una manera culturalmente competente y estén a disposición de todos los miembros, incluidos aquellos que tienen un dominio limitado del inglés, habilidades limitadas de lectura, discapacidad auditiva o aquellos que tienen distintos orígenes culturales y étnicos. Los ejemplos de cómo un plan puede cumplir estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión al servicio de TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan cuenta con servicios gratuitos de intérpretes para responder las preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos proporcionarle información en braille, en letras grandes o en otros formatos alternativos sin costo, si es necesario. Se nos exige que le proporcionemos la información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información nuestra de una forma que le resulte conveniente, llame a Servicio al Cliente.

Nuestro plan debe proporcionar a las mujeres que son miembros la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para recibir servicios para el cuidado de la salud preventivos y de rutina de la mujer.

Si no hay proveedores disponibles en la red del plan para una especialidad en particular, el plan tiene la responsabilidad de encontrar proveedores de especialidades fuera de la red para que le proporcionen el cuidado que necesita. En este caso, usted solo pagará el costo compartido que corresponde 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 recibir este servicio a un costo compartido igual que si se tratara de uno dentro de la red.

Si tiene alguna dificultad para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted, llame a Servicio al Cliente para presentar una queja formal (los números de teléfono aparecen en la portada de esta guía). También puede presentar una queja ante Medicare si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

Sección 1.2 Debemos garantizar que usted tenga acceso oportuno a sus servicios cubiertos

También tiene derecho a elegir un proveedor fuera de la red que participe en Medicare.

Usted tiene derecho a programar citas y recibir servicios cubiertos de sus proveedores, **dentro de un plazo razonable**. Esto incluye el derecho a recibir servicios de especialistas de manera oportuna cuando usted necesite ese cuidado.

Cómo Recibir Cuidado Fuera del Horario de Atención

Si necesita hablar o consultar con su Proveedor de Cuidado Primario fuera del horario de atención del consultorio, llame al consultorio de su Proveedor de Cuidado Primario. El médico que esté de guardia le devolverá la llamada y le indicará cómo proceder. Como miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, usted puede consultar a cualquier proveedor (de la red o fuera de la red) por el mismo costo compartido, siempre y cuando acepten Medicare y estén dispuestos a facturarle a UnitedHealthcare.

Si usted cree que no recibe su cuidado médico dentro de un plazo razonable, el Capítulo 7 indica lo que puede hacer.

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

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

- Su “información de salud personal” incluye la información personal que usted nos proporcionó cuando se inscribió en este plan, además de sus registros médicos y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y con el control del uso de su información de salud. Nosotros le proporcionamos un aviso por escrito llamado “Aviso de Prácticas de Privacidad,” que le informa sobre estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Garantizamos que sus registros no sean vistos ni modificados por ninguna persona sin autorización.
- Excepto en las circunstancias indicadas a continuación, si intentamos proporcionar su información de salud a alguien que no le esté proporcionando cuidado ni esté pagando su cuidado, **tenemos la obligación de obtener primero el permiso de usted por escrito o de alguien a quien usted le haya dado un poder legal para que tome decisiones por usted**.
- Hay ciertas excepciones en las que no se nos exige que obtengamos primero su permiso por escrito. La ley permite o exige estas excepciones.
 - Se nos exige que divulguemos información de salud a las agencias del gobierno que verifican la calidad del cuidado.

- Como miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige que proporcionemos a Medicare su información de salud. Si Medicare divulga su información con fines de investigación o para otros usos, esto se hará según los estatutos y normas federales; por lo general, esto requiere que no se comparta la información que le identifica de manera única.

Usted puede consultar la información de sus registros y saber cómo se ha compartido con terceros

Usted tiene derecho a consultar sus registros médicos en poder del plan y a recibir una copia de estos registros. Se nos permite cobrarle un cargo por hacer las copias. Usted también tiene derecho a pedirnos que agreguemos o corrijamos información en sus registros médicos. Si nos pide esto, colaboraremos con su proveedor de cuidado de la salud para decidir si se deben hacer los cambios.

Usted tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información de salud con terceros para cualquier finalidad que no sea de rutina.

Si tiene preguntas o dudas sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicio al Cliente.

AVISOS DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PLAN DE SALUD

ESTE AVISO DESCRIBE LA MANERA EN QUE SU INFORMACIÓN MÉDICA SE PUEDE USAR Y DIVULGAR, Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

Aviso de Privacidad de la Información Médica

Entra en vigencia el 1 de enero de 2022

La ley nos¹ exige proteger la privacidad de su información de salud. Además, tenemos la obligación de enviarle este aviso, que explica la manera en que podemos usar su información y las situaciones en que podemos entregar o "divulgar" dicha información a terceros. Usted también tiene derechos relacionados con su información de salud, los cuales se describen en este aviso. La ley nos exige regirnos por las condiciones de este aviso.

Los términos "información" o "información de salud" en este aviso incluyen cualquier información que mantengamos que razonablemente se pueda usar para identificarle y que se relacione con su condición de salud física o mental, la prestación de cuidado de la salud a usted o el pago por dicho cuidado de la salud. Cumpliremos con los requisitos de las leyes de privacidad vigentes sobre la obligación de notificarle en caso de que se produzca una violación de su información de salud.

Tenemos derecho a modificar nuestras prácticas de privacidad y las condiciones de este aviso. Si realizamos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, le enviaremos, en nuestra próxima distribución anual de documentación, un aviso modificado o información sobre el cambio importante y cómo obtener dicho aviso modificado.

Le enviaremos esta información por correo directo o electrónico, según la ley vigente. En todos los casos, si mantenemos un sitio web para su plan de salud en particular, publicaremos el aviso modificado en el sitio web del plan de salud, retiree.uhc.com/TRS-CareMA. Nos reservamos el derecho a aplicar cualquier aviso modificado a la información que ya tengamos y a la información que recibamos en el futuro.

UnitedHealth Group recopila y mantiene información oral, escrita y electrónica para administrar nuestra empresa y para proporcionar productos, servicios e información de importancia a nuestros miembros. Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimientos en el manejo y mantenimiento de la información de nuestros miembros, según los estándares estatales y federales vigentes, para protegerla de riesgos como pérdida, destrucción o uso indebido.

Cómo Recopilamos, Usamos y Divulgamos la Información

Recopilamos, usamos y divulgamos su información de salud para proporcionar dicha información:

- A usted o a un tercero que tiene el derecho legal de actuar en su nombre (su representante personal) para administrar sus derechos según se describe en este aviso; y
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos, si es necesario, para asegurar que su privacidad esté protegida.

Tenemos derecho a recopilar, usar y divulgar información de salud para su tratamiento, para pagar el cuidado de su salud y para administrar nuestras actividades comerciales. Por ejemplo, podemos usar o divulgar su información de salud:

- **Para el Pago** de las primas que se nos adeudan, para determinar su cobertura y para procesar los reclamos por los servicios para el cuidado de la salud que reciba, incluso para la subrogación o la coordinación de otros beneficios que pueda tener. Por ejemplo, podemos informar a un médico si usted cumple los requisitos para cobertura y el porcentaje de la factura que se podría cubrir.
- **Para el Tratamiento.** Podemos recopilar, usar y divulgar información de salud para facilitar su tratamiento o la coordinación de su cuidado. Por ejemplo, podemos recopilar información de, o divulgar información a, sus médicos u hospitales para ayudarles a proporcionarle cuidado médico.
- **Para las Tareas Administrativas de Cuidado de la Salud.** Podemos recopilar, usar y divulgar información de salud, según sea necesario, para llevar adelante y administrar nuestras actividades comerciales relacionadas con la prestación y la administración de su cobertura de cuidado de la salud. Por ejemplo, podríamos hablar con su médico para sugerirle un programa para el manejo de enfermedades o un programa de bienestar que pudiera ayudar a mejorar su salud, o podríamos analizar datos para determinar cómo podemos mejorar nuestros servicios. Podemos desidentificar la información de salud según las leyes vigentes. Después de que esa

información sea desidentificada, dejará de estar sujeta a este aviso y podremos usarla para cualquier fin legal.

- Para Proporcionarle Información sobre Programas o Productos Relacionados con la Salud**, por ejemplo, programas y tratamientos médicos alternativos o sobre productos y servicios relacionados con la salud, sujetos a los límites establecidos por la ley.
- Para los Patrocinadores del Plan.** Si su cobertura es proporcionada a través de un plan de salud de grupo patrocinado por un empleador, podemos compartir con el patrocinador del plan un resumen de información de salud e información de inscripción y de cancelación de inscripción. Además, podemos compartir otra información de salud con el patrocinador del plan con fines de administración del plan si el patrocinador del plan acepta las restricciones especiales sobre el uso y la divulgación de la información según la ley federal.
- Para Fines de Suscripción.** Podemos recopilar, usar y divulgar su información de salud con fines de suscripción; sin embargo, no usaremos ni divulgaremos su información genética con tales fines.
- Para Recordatorios.** Podemos usar o divulgar información de salud para enviarle recordatorios sobre sus beneficios o su cuidado, por ejemplo recordatorios de citas con los proveedores que le proporcionan cuidado médico.
- Para Comunicarnos con Usted.** Podemos comunicarle, por vía electrónica o por teléfono, estos tratamientos, pagos o mensajes sobre tareas administrativas de cuidado de la salud usando los números de teléfono o las direcciones de correo electrónico que nos haya proporcionado.

Podemos recopilar, usar y divulgar su información de salud para los siguientes fines en circunstancias limitadas:

- Según lo Exija la Ley.** Podemos divulgar información si así lo exige la ley.
- A las Personas Involucradas en su Cuidado.** Podemos recopilar, usar y divulgar su información de salud a una persona involucrada en su cuidado o que ayuda a pagarlo, como un familiar, si usted está incapacitado o si tiene una emergencia, o si usted acepta o no se opone aun cuando tiene la oportunidad de hacerlo. Si usted no está disponible o no está en condiciones de oponerse, haremos uso de nuestro criterio para decidir si la divulgación de la información sería beneficiosa para usted. Se aplican reglas especiales con relación a las situaciones en las que podemos divulgar información de salud a los familiares y otras personas que participaron en el cuidado de una persona fallecida. Podemos divulgar información de salud a cualquier persona que haya participado, antes de la muerte, en el cuidado o el pago del cuidado de una persona fallecida, a menos que sepamos que hacerlo sería contradictorio con una preferencia expresada en vida por la persona fallecida.
- Para Actividades de Salud Pública**, por ejemplo, para prevenir brotes de una enfermedad o informar de ellos a una autoridad de salud pública.
- Para Denunciar sobre Víctimas de Abuso, Negligencia o Violencia Intrafamiliar** a las autoridades del gobierno que tienen autorización, por ley, para recibir esta información, incluso a una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.

- Para Actividades de Supervisión de la Salud** a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley, por ejemplo, certificaciones, auditorías gubernamentales e investigaciones de fraude y abuso.
- Para Procedimientos Judiciales o Administrativos**, por ejemplo, en respuesta a una orden judicial, orden de allanamiento o citación judicial.
- Para Cumplir con la Ley.** Podemos divulgar su información de salud a un funcionario responsable de hacer cumplir la ley para fines tales como proporcionar información limitada para encontrar a una persona desaparecida o para denunciar un delito.
- Para Evitar una Amenaza Grave a la Salud o la Seguridad** de usted, de otra persona o del público en general, por ejemplo, al divulgar información a agencias de salud pública o a autoridades responsables de hacer cumplir la ley, o en el caso de una emergencia o una catástrofe natural.
- Para Funciones del Gobierno Especializadas**, por ejemplo, actividades militares y de veteranos, actividades de seguridad nacional e inteligencia, y los servicios de protección para el presidente y otros.
- Para el Seguro de Accidentes Laborales** según lo autoricen las leyes estatales del Seguro de Accidentes Laborales que rigen las lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, o en la medida necesaria para cumplir con ellas.
- Para Fines de Investigación**, por ejemplo, investigaciones relacionadas con la evaluación de ciertos tratamientos o la prevención de una enfermedad o discapacidad, si el estudio de investigación cumple con los requisitos de la ley de privacidad federal.
- Para Proporcionar Información Referente a Personas Fallecidas.** Podemos divulgar información a un médico forense o legista para identificar a una persona fallecida, determinar una causa de muerte o según lo autorice la ley. También podemos divulgar información a la funeraria, según sea necesario, para llevar a cabo sus deberes.
- Para Fines de Obtención de Órganos.** Podemos recopilar, usar y divulgar información a entidades que manejan la obtención, el almacenamiento o los trasplantes de órganos, ojos o tejidos para facilitar la donación y el trasplante.
- A Instituciones Correccionales o Funcionarios Responsables de Hacer Cumplir la Ley** si usted es un recluso de una institución correccional o bajo la custodia de un funcionario responsable de hacer cumplir la ley, pero solo si es necesario (1) para que la institución le proporcione cuidado de la salud; (2) para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros; o (3) para la seguridad y la protección de la institución correccional.
- A Socios Comerciales** que realizan funciones en nuestro nombre o que nos prestan servicios, si la información es necesaria para tales funciones o servicios. Nuestros socios comerciales están obligados, por contrato con nosotros y en conformidad con la ley federal, a proteger la privacidad de su información y no se les permite recopilar, usar y divulgar ninguna información que no sea la que se especifica en el contrato con nosotros y según lo permita la ley federal.

- Restricciones Adicionales sobre el Uso y la Divulgación.** Ciertas leyes federales y estatales pueden requerir protecciones de privacidad especiales que limiten el uso y la divulgación de determinada información de salud, incluso información sumamente confidencial sobre usted. Es posible que dichas leyes protejan los siguientes tipos de información:
1. Abuso de alcohol y de sustancias
 2. Información biométrica
 3. Abuso o negligencia de menores o adultos, incluso el abuso sexual
 4. Enfermedades contagiosas
 5. Información genética
 6. VIH/SIDA
 7. Salud mental
 8. Información de menores
 9. Medicamentos con receta
 10. Salud reproductiva
 11. Enfermedades de transmisión sexual

Si el uso o la divulgación de la información de salud que se describe anteriormente en este aviso está prohibido o está considerablemente limitado por otras leyes que se aplican a nosotros, nuestra intención será cumplir los requisitos de la ley que sea más estricta.

Excepto para los usos y las divulgaciones descritos y limitados según lo establecido en este aviso, usaremos y divulgaremos su información de salud solamente si contamos con una autorización de usted por escrito. Esto incluye, excepto en limitadas circunstancias permitidas por la ley de privacidad federal, no usar ni divulgar notas sobre su psicoterapia, ni vender su información de salud a terceros, ni usar o divulgar su información de salud para ciertas comunicaciones promocionales que sean comunicaciones de marketing de productos prohibidas por las leyes federales, sin su autorización por escrito. Una vez que nos autorice para divulgar su información de salud, no podemos garantizar que el destinatario a quien se entrega la información no divulgará dicha información. Usted puede retirar o "revocar" su autorización escrita en cualquier momento y por escrito, a menos que ya hayamos procedido según su autorización. Para saber adónde debe enviar su autorización por escrito y cómo revocar una autorización, comuníquese con el número de teléfono que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage.

Cuáles son sus Derechos

Los siguientes son sus derechos con respecto a su información de salud:

- Tiene derecho a pedir que se limiten** los usos o las divulgaciones de su información para tratamientos, procesamiento de pagos o tareas administrativas de cuidado de la salud. También tiene derecho a pedir que se limiten las divulgaciones a familiares o a otras personas que estén involucrados en el cuidado de su salud o en su pago. Además, podemos tener normas sobre el acceso de dependientes que autoricen a sus dependientes a solicitar determinadas restricciones. **Tenga en cuenta que, aunque trataremos de conceder su**

solicitud y permitiremos solicitudes coherentes con nuestras normas, no tenemos la obligación de aceptar ninguna restricción.

- Tiene derecho a pedir recibir comunicaciones confidenciales** de información en una forma distinta o en un lugar diferente (por ejemplo, enviando la información a una casilla postal en lugar de su dirección particular). Aceptaremos todas aquellas solicitudes razonables en las que, si procedemos de otra manera, la divulgación de la totalidad o de una parte de su información de salud pudiera ponerle en peligro. En ciertas circunstancias, aceptaremos su solicitud verbal para recibir comunicaciones confidenciales; sin embargo, también podemos pedirle que nos confirme su solicitud por escrito. Además, cualquier solicitud de modificar o cancelar una solicitud de comunicación confidencial previa se debe hacer por escrito. Envíe su solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación.
- Tiene derecho a ver y obtener una copia** de cierta información de salud que mantenemos sobre usted, por ejemplo, reclamos y registros de administración médica o de casos. Si mantenemos su información de salud en formato electrónico, usted tendrá derecho a solicitar que le enviemos una copia de su información de salud en formato electrónico. También puede solicitar que le entreguemos una copia de su información a un tercero que usted identifique. En algunos casos, puede recibir un resumen de esta información de salud. Usted debe hacer una solicitud por escrito para poder inspeccionar y copiar su información de salud o para pedir que se la envíen a un tercero. Envíe su solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación. En ciertas circunstancias limitadas, podemos denegar su solicitud de inspeccionar y copiar su información de salud. Si denegamos su solicitud, usted podría tener derecho a solicitar que se revise la denegación. Podemos cobrar una tarifa razonable por las copias.
- Tiene derecho a solicitar que se enmiende** cierta información de salud que mantenemos sobre usted, por ejemplo, reclamos y registros de administración médica o de casos, si cree que su información de salud es errónea o incompleta. Debe hacer su solicitud por escrito e indicar las razones para solicitar la enmienda. Envíe su solicitud por correo a la dirección que se indica a continuación. Si denegamos su solicitud, usted puede agregar una declaración de desacuerdo a su información de salud.
- Tiene derecho a recibir un informe** de ciertas divulgaciones de su información que hayamos realizado durante los seis años previos a su solicitud. Este informe no incluirá las divulgaciones de información realizadas: (i) con fines de tratamientos, procesamiento de pagos y tareas administrativas de cuidado de la salud; (ii) a usted o de conformidad con su autorización; (iii) a instituciones correccionales o funcionarios responsables de hacer cumplir la ley; y (iv) de otro tipo para las que no tengamos obligación de proporcionar un informe por la ley federal.
- Tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso.** Puede pedir una copia de este aviso en cualquier momento. Aunque usted haya aceptado recibir este aviso en formato electrónico, también tiene derecho a recibir una copia impresa. Si mantenemos un sitio web, publicaremos una copia del aviso modificado en nuestro sitio web. También puede obtener una copia de este aviso en el sitio web, retiree.uhc.com/TRS-CareMA.

- Tiene derecho a solicitar por escrito que corrijamos o enmendemos** su información personal. Según el estado donde usted viva, podría tener derecho a solicitar que se elimine su información personal. Si no podemos conceder su solicitud, le notificaremos nuestra decisión. Si denegamos su solicitud, usted tiene derecho a enviarnos una declaración por escrito de las razones de su desacuerdo con nuestra evaluación de la información en disputa y lo que considera que es la información correcta. Haremos que su declaración sea accesible para las personas que revisen la información en disputa.

Cómo Ejercer sus Derechos

- Cómo Comunicarse con su Plan de Salud.** Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o si desea obtener información sobre cómo ejercer sus derechos, **llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage o puede comunicarse con un Representante del Centro de Llamadas del Cliente de UnitedHealth Group al 1-866-347-9507 (TTY/RTT 711).**
- Cómo Presentar una Solicitud por Escrito.** Puede enviarnos por correo sus solicitudes por escrito para ejercer cualquiera de sus derechos, incluso el derecho a modificar o cancelar una comunicación confidencial, solicitar copias de sus registros o solicitarnos enmiendas a sus registros, a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Privacy Office
PO Box 1459
Minneapolis, MN 55440
- Cómo Presentar una Queja.** Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja a la dirección que se indica anteriormente.

También puede notificar su queja a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja.

¹ Este Aviso de Prácticas de Privacidad de la Información Médica se aplica a los siguientes planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group: ACN Group of California, Inc.; All Savers Insurance Company; All Savers Life Insurance Company of California; AmeriChoice of New Jersey, Inc.; Arizona Physicians IPA, Inc.; Care Improvement Plus of Texas Insurance Company; Care Improvement Plus South Central Insurance Company; Care Improvement Plus Wisconsin Insurance Company; Dental Benefit Providers of California, Inc.; Dental Benefit Providers of Illinois, Inc.; Enterprise Life Insurance Company; Freedom Life Insurance Company of America; Golden Rule Insurance Company; Health Plan of Nevada, Inc.; MAMSI Life and Health Insurance Company; March Vision Care, Inc.; MD – Individual Practice Association, Inc.; Medica Health Plans of Florida, Inc.; Medica Healthcare Plans, Inc.; National Pacific Dental, Inc.; National Foundation Life Insurance Company; Neighborhood Health Partnership, Inc.; Nevada Pacific Dental; Optimum Choice, Inc.; Optum Insurance Company of Ohio, Inc.; Oxford Health Insurance, Inc.; Oxford Health Plans (CT), Inc.; Oxford Health Plans (NJ), Inc.; Oxford Health Plans (NY), Inc.; PacifiCare Life and Health Insurance Company; PacifiCare Life Assurance Company; PacifiCare of Arizona, Inc.; PacifiCare of Colorado, Inc.; PacifiCare of Nevada, Inc.;

Peoples Health, Inc.; Physicians Health Choice of Texas, LLC; Preferred Care Partners, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization, Incorporated; Rocky Mountain HealthCare Options, Inc.; Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; Symphonix Health Insurance, Inc.; UHC of California; U.S. Behavioral Health Plan, California; Unimerica Insurance Company; Unimerica Life Insurance Company of New York; Unison Health Plan of Delaware, Inc.; UnitedHealthcare Benefits of Texas, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Texas, L.L.C.; UnitedHealthcare Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company of Illinois; UnitedHealthcare Insurance Company of New York; UnitedHealthcare Insurance Company of the River Valley; UnitedHealthcare Life Insurance Company; UnitedHealthcare of Alabama, Inc.; UnitedHealthcare of Arizona, Inc.; UnitedHealthcare of Arkansas, Inc.; UnitedHealthcare of Colorado, Inc.; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare of Illinois, Inc.; UnitedHealthcare of Kentucky, Ltd.; UnitedHealthcare of Louisiana, Inc.; UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.; UnitedHealthcare of the Midlands, Inc.; UnitedHealthcare of the Midwest, Inc.; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New England, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of New York, Inc.; UnitedHealthcare of North Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare of Oklahoma, Inc.; UnitedHealthcare of Oregon, Inc.; UnitedHealthcare of Pennsylvania, Inc.; UnitedHealthcare of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Utah, Inc.; UnitedHealthcare of Washington, Inc.; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; UnitedHealthcare Plan of the River Valley, Inc. Esta lista de planes de salud está completa a la fecha de vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, visite www.uhc.com/privacy/entities-fn-v1.

Aviso de Privacidad de la Información Financiera

ESTE AVISO DESCRIBE LA MANERA EN QUE SU INFORMACIÓN FINANCIERA SE PUEDE USAR Y DIVULGAR. LÉALO DETENIDAMENTE.

Entra en vigencia el 1 de enero de 2022

Tenemos² el compromiso de mantener la confidencialidad de su información financiera personal. A efectos de este aviso, “información financiera personal” se refiere a la información sobre un miembro o solicitante de cobertura de cuidado de la salud que identifica a la persona, generalmente no se encuentra disponible para el público y se solicita a la persona o se obtiene en relación con la prestación de cobertura de cuidado de la salud a la persona.

Información que Recopilamos

Según el producto o servicio que usted tenga con nosotros, podemos recopilar información financiera personal sobre usted de las siguientes fuentes:

- Información que recibimos de usted en solicitudes u otros formularios, por ejemplo, nombre, dirección, edad, información médica y número del Seguro Social;

- Información sobre sus transacciones con nosotros, nuestras compañías afiliadas u otros, por ejemplo, el historial de reclamos y pago de primas; e
- Información de una agencia de informes de consumidores.

Divulgación de Información

No divulgamos información financiera personal sobre nuestros miembros o miembros anteriores a terceros, excepto si la ley así lo exija o lo permita. Por ejemplo, en el ejercicio de nuestras prácticas comerciales generales, podemos, según lo permita la ley, divulgar cualquier información financiera personal que recopilemos de usted, sin su autorización, a las siguientes instituciones:

- A nuestras afiliadas corporativas, que incluyen proveedores de servicios financieros, como otras compañías de seguros, y compañías no financieras, como procesadoras de datos;
- A compañías no afiliadas para nuestras actividades comerciales cotidianas, como para procesar sus transacciones, mantener sus cuentas o responder a órdenes judiciales e investigaciones legales; y
- A compañías no afiliadas que presten servicios por nosotros, incluso el envío de comunicaciones promocionales en nuestro nombre.

Confidencialidad y Seguridad

Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimientos, según los estándares estatales y federales correspondientes, para proteger su información financiera personal contra riesgos como pérdida, destrucción o uso indebido. Estas medidas incluyen protecciones informáticas, archivos y edificios asegurados, y restricciones sobre quiénes pueden acceder a su información financiera personal.

Preguntas sobre este Aviso

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, **llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage o comuníquese con el Centro de Llamadas del Cliente de UnitedHealth Group al 1-866-347-9507 (TTY/RTT 711).**

² A efectos de este Aviso de Privacidad de la Información Financiera, “nosotros” o “nos” hacen referencia a las entidades indicadas en la nota al pie 2, al inicio de la página cuatro de los Avisos de Prácticas de Privacidad del Plan de Salud, además de las siguientes compañías afiliadas de UnitedHealthcare: AmeriChoice Corporation.; Dental Benefit Providers, Inc.; Ear Professional International Corporation; gethealthinsurance.com Agency, Inc.; Genoa Healthcare, LLC; Golden Outlook, Inc.; Level2 Health IPA, LLC; Level2 Health Management, LLC; Life Print Health, Inc.; Managed Physical Network, Inc.; Optum Care Networks, Inc; Optum Global Solutions (India) Private Limited; OptumHealth Care Solutions, LLC; OptumHealth Holdings, LLC; Optum Labs, LLC; Optum Networks of New Jersey, Inc.; Optum Women’s and Children’s Health, LLC; OrthoNet, LLC; OrthoNet of the South, Inc.; Oxford Benefit

Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; Physician Alliance of the Rockies, LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO, Inc.; Real Appeal, Inc.; Sanvello Health, Inc.; Spectera, Inc.; Three Rivers Holdings, Inc.; UHIC Holdings, Inc.; UMR, Inc.; United Behavioral Health; United Behavioral Health of New York I.P.A., Inc.; UnitedHealthcare, Inc.; United HealthCare Services, Inc.; UnitedHealth Advisors, LLC; UnitedHealthcare Service LLC; Urgent Care MSO, LLC; USHEALTH Administrators, LLC; USHEALTH Group, Inc.; y Vivify Health, Inc. Este Aviso de Privacidad de la Información Financiera solamente se aplica donde lo exige la ley. En particular, no se aplica a (1) los productos de seguros de cuidado de la salud ofrecidos en Nevada por Health Plan of Nevada, Inc. y Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; ni a (2) otros planes de salud de UnitedHealth Group en estados en los que hay excepciones para las entidades o productos de seguros de salud cubiertos por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Esta lista de planes de salud está completa a la fecha de vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, visite www.uhc.com/privacy/entities-fn-v1.

© 2021 United HealthCare Services, Inc.

Sección 1.4 Debemos proporcionarle información sobre el plan, la red de proveedores y los servicios cubiertos

Como miembro de nuestro plan, usted tiene derecho a recibir varios tipos de información de nuestra parte.

Si desea alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicio al Cliente:

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan.
- **Información sobre los proveedores de nuestra red.**
 - Usted tiene derecho a recibir información sobre la acreditación profesional de los proveedores de nuestra red y de la manera como pagamos a los proveedores de nuestra red.
- Información sobre su cobertura y las reglas que debe seguir para usar su cobertura.** Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información relacionada con los servicios médicos. Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.
- Información sobre la razón por la que algo no está cubierto y lo que usted puede hacer al respecto.** El Capítulo 7 proporciona información sobre cómo solicitar una explicación por escrito cuando un servicio médico no tiene cobertura o si su cobertura tiene alguna restricción. Además, el Capítulo 7 proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, también se llama una apelación.

Sección 1.5 Usted tiene derecho a participar, junto con los profesionales, en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud. Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud y a que tenga una conversación sincera sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.

Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a participar en las decisiones sobre el cuidado de su salud

Usted tiene derecho a recibir información completa de los médicos y otros proveedores de cuidado de la salud. Sus proveedores deben explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento **de una manera que usted pueda comprender.**

También tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones sobre el cuidado de su salud. Para ayudarle a tomar decisiones, junto con sus médicos, sobre el tratamiento más adecuado para usted, sus derechos incluyen los siguientes:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le informe sobre todas las opciones de tratamiento recomendadas para su condición, independientemente del costo o de si están cubiertas o no por nuestro plan.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que se le informe sobre cualquier riesgo relacionado con su cuidado. Se le debe informar por anticipado si una parte del tratamiento o cuidado médico propuesto es parte de un experimento de investigación. Siempre tiene la opción de rechazar tratamientos experimentales.
- **El derecho a “negarse”.** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a salir de un hospital o de otro centro médico, incluso si su médico le aconseja que sea mejor que se quede. Desde luego, si se niega a recibir un tratamiento, usted asume plena responsabilidad de lo que le suceda a su cuerpo como resultado de esta decisión.

Tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que se debe hacer si usted no está en condiciones de tomar decisiones médicas por sí mismo

En ocasiones, las personas no pueden tomar decisiones sobre el cuidado de la salud por sí mismas debido a accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a indicar lo que desea que se haga si se encontrara en esta situación. Esto significa que, **si usted lo desea**, puede:

- Llenar un formulario por escrito para dar a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** si en algún momento usted no puede tomarlas por sí mismo.
- **Proporcionar a sus médicos instrucciones por escrito** sobre el manejo de su cuidado médico si en algún momento usted no puede tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que usted puede usar para dar las instrucciones por adelantado en estas situaciones se llaman “**instrucciones por anticipado**”. Hay diferentes tipos de Instrucciones por Anticipado y tienen distintos nombres. Los documentos llamados “**testamento vital**” y “**poder legal para cuidado de la salud**” son ejemplos de Instrucciones por Anticipado.

Si desea usar un formulario de “Instrucciones por Anticipado”, debe hacer lo siguiente:

- **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario de Instrucciones por Anticipado de su abogado, un trabajador social o en algunas tiendas de artículos de oficina. En ocasiones, puede obtener formularios de Instrucciones por Anticipado en organizaciones que brindan información sobre Medicare. También puede comunicarse con Servicio al Cliente si necesita ayuda para obtener un formulario de Instrucciones por Anticipado.
- **Llénelo y fírmelo.** Independientemente del lugar en donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que es un documento legal. Le conviene consultar a un abogado para que le ayude a llenarlo correctamente.
- **Entregue copias a las personas que correspondan.** Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que usted nombró en el formulario como responsable de tomar decisiones por usted si usted no puede hacerlo. Quizá también desee entregar copias a amigos íntimos o a familiares. Guarde una copia en su domicilio.

Si usted sabe con anticipación que será hospitalizado y ha firmado un formulario de Instrucciones por Anticipado, **lleve una copia con usted al hospital.**

- En el hospital, se le preguntará si ha firmado un formulario de Instrucciones por Anticipado y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de Instrucciones por Anticipado, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es su decisión si desea llenar un formulario de Instrucciones por Anticipado (incluso la decisión de firmar uno si está en el hospital). Según la ley, nadie puede denegarle el cuidado ni discriminarle por haber firmado o no Instrucciones por Anticipado.

¿Qué debe hacer si no se siguen sus instrucciones?

Si firmó un formulario de Instrucciones por Anticipado y cree que un médico o un hospital no siguieron las instrucciones del formulario, usted puede presentar una queja ante la agencia correspondiente de su estado, por ejemplo, el Departamento de Salud de su estado. Consulte la Sección 3 del Capítulo 2 para obtener la información de contacto de la agencia que corresponde a su estado.

Sección 1.6 Usted tiene derecho a presentar quejas o apelaciones con respecto a la organización o al cuidado que le proporciona. Tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos decisiones que hemos tomado

Si tiene problemas, inquietudes o quejas y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 7 de este documento le indica lo que puede hacer.

Independientemente de lo que haga – solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja – **tenemos la obligación de tratarle de manera justa.**

Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si cree que le han tratado injustamente o que no se respetan sus derechos?

Si se trata de un tema de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles

Si cree que ha sido tratado injustamente o que no se respetaron sus derechos debido a una cuestión de su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual u origen nacional, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697; también puede llamar a su Oficina de Derechos Civiles local.

¿Se trata de otro tema?

Si cree que ha sido tratado injustamente o que no se respetaron sus derechos **y no** es un tema de discriminación, puede recibir ayuda para tratar su problema:

- Puede **llamar a Servicio al Cliente**.
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud**. Para obtener información detallada, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O puede **llamar 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 1.8 Usted tiene derecho a hacer recomendaciones con respecto a la norma de la organización sobre los derechos y responsabilidades de los miembros. Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varias maneras de obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicio al Cliente**.
- Para obtener información sobre el programa de calidad de su plan de salud específico, llame a Servicio al Cliente. También puede acceder a esta información a través del sitio web (<https://www.uhcmedicareolutions.com/resources/ma-pdp-information-forms.html>). Seleccione “Commitment to Quality” (Compromiso con la Calidad).
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud**. Para obtener información detallada, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Sus Derechos y Protecciones en Medicare”. (La publicación está disponible en: www.es.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-S-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 algunas responsabilidades como miembro del plan

A continuación se detalla lo que debe hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicio al Cliente.

- **Familiarícese con los servicios cubiertos y con las reglas que debe seguir para recibir los servicios cubiertos.** Use esta **Evidencia de Cobertura** para saber lo que tiene cobertura y las reglas que debe seguir para recibir sus servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 contienen los detalles de sus servicios médicos.
- **Si usted tiene otra cobertura de seguro de salud además de nuestro plan, u otra cobertura aparte de medicamentos con receta, tiene la obligación de informarnos.** El Capítulo 1 explica la coordinación de estos beneficios.
- **Informe a su médico y a los demás proveedores de cuidado de la salud que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage cada vez que obtenga cuidado médico.
- **Ayude a sus médicos y a otros proveedores al proporcionar información, hacer preguntas y cumplir con todas las indicaciones del cuidado de su salud.**
 - Para que pueda recibir el mejor cuidado, infórmeles a sus médicos y a otros proveedores de cuidado de la salud sobre sus problemas de salud. Siga los planes e instrucciones de tratamiento que usted y su médico acuerden.
 - Asegúrese de que sus médicos sepan todos los medicamentos que toma, incluso los medicamentos sin receta, vitaminas y suplementos.
 - Si tiene alguna pregunta, no dude en hacerla y asegúrese de que comprende la respuesta.
- **Sea respetuoso.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted se comporte de tal manera que haga posible el buen funcionamiento del consultorio de su médico, de los hospitales y de otros sitios similares.
- **Pague lo que adeuda.** Como miembro del plan, usted es responsable de los siguientes pagos:
 - Usted debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Usted se arriesga a perder toda su cobertura en TRS-Care si no tiene la Parte B de Medicare.
 - Para algunos de los servicios médicos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al momento de recibir el servicio.
 - **Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan.**
 - **Si se muda dentro de nuestra área de servicio, debemos saberlo** para que podamos mantener su registro de membresía actualizado y comunicarnos con usted.
 - Si se muda, también es importante que se lo informe al Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario).

Capítulo 7

Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 1 Introducción

Sección 1.1 Qué debe hacer si tiene un problema o una duda

Este capítulo explica dos procesos para resolver problemas y dudas:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**; también se les llama quejas formales.

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

La guía de la Sección 3 le ayudará a identificar el proceso adecuado en su caso y qué debería hacer.

Sección 1.2 ¿Y los términos legales?

Algunas de las reglas, los procedimientos y los plazos que se explican en este capítulo incluyen términos legales. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de comprender. Para simplificar, este capítulo:

- Usa palabras más comunes en lugar de usar ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo generalmente se dice “presentar una queja” en lugar de “presentar una queja formal”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización” y “organización de revisión independiente” en lugar de “Entidad de Revisión Independiente”.
- También se usa la menor cantidad de siglas posible.

Sin embargo, puede ser útil – y hasta muy importante – que usted conozca los términos legales correctos. Al conocer los términos, podrá comunicarse con más precisión y podrá obtener la ayuda o la información adecuada para su situación. Para ayudarle a saber qué términos usar, incluimos términos legales con los detalles para resolver situaciones específicas.

Sección 2 Dónde obtener más información y ayuda personalizada

Siempre estamos a su disposición para ayudarle. Incluso si tiene una queja sobre cómo le tratamos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con Servicio al Cliente para recibir ayuda. Pero en algunas situaciones, es posible que también desee recibir ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. A continuación señalamos dos entidades que pueden ayudarle.

Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)

Cada estado tiene un programa del gobierno que cuenta con asesores capacitados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros ni con ningún plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarle a comprender el proceso que debe usar para resolver el problema que tiene. También pueden responder a sus preguntas, brindarle más información y ofrecerle orientación sobre lo que debe hacer.

Los servicios de los asesores del Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud son gratuitos. Encontrará los números de teléfono en la Sección 3 del Capítulo 2 de esta guía.

Medicare

Puede comunicarse con Medicare para recibir ayuda. 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 el sitio web de Medicare (es.medicare.gov).

Sección 3 ¿Qué proceso debe usar para resolver su problema?

Si tiene un problema o una duda, solamente necesita leer las partes de este capítulo que corresponden a su situación. La siguiente guía puede serle útil.

¿Su duda o problema está relacionado con sus beneficios o su cobertura?

Esto incluye los problemas relacionados con la cobertura de un cuidado médico, la manera en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago del cuidado médico.

Sí.

Consulte la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, “Guía de los conceptos básicos de decisiones de cobertura y apelaciones”**.

No.

Pase a la **Sección 9** al final de este capítulo: **“Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado, los tiempos de espera, el Servicio al Cliente u otros problemas”**.

Decisiones de cobertura y apelaciones

Sección 4 Guía de los conceptos básicos de decisiones de cobertura y apelaciones

Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y su cobertura de servicios médicos, incluso los pagos. Es el proceso que se usa para asuntos de cobertura, por ejemplo, si algo tiene o no tiene cobertura y la manera en que algo está cubierto.

Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir servicios

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos relacionada con sus beneficios y su cobertura o con la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos. Por ejemplo, su médico de

la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted cada vez que le proporciona cuidado médico o si su médico de la red le refiere a un especialista médico. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cobertura si su médico no tiene la certeza de que cubramos un servicio médico en particular o si se niega a proporcionar cuidado médico que usted cree que necesita. En otras palabras, si usted desea saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitarnos una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas, una solicitud de una decisión de cobertura será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos en los que una solicitud de una decisión de cobertura será desestimada incluyen una solicitud incompleta, si alguien presenta la solicitud en nombre de usted pero no está legalmente autorizado para actuar en su nombre o si usted pide que se retire la solicitud. Si desestimamos una solicitud de una decisión de cobertura, nosotros le enviaremos un aviso explicándole por qué la solicitud fue desestimada y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos lo que tiene cobertura y lo que pagamos nosotros. En algunos casos, podríamos decidir que un servicio no tiene cobertura o que ya no se lo cubre Medicare. Si usted no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una decisión de cobertura, bien sea antes o después de recibir un servicio, y no está satisfecho, puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado.

En ciertas circunstancias, de las que hablaremos más adelante, usted puede solicitar una “apelación rápida” de una decisión de cobertura. Los revisores que revisan su apelación no son los mismos que tomaron la decisión original. Si usted apela una decisión por primera vez, esto se llama apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para verificar si se siguieron las reglas correctamente.

Cuando terminemos la revisión, le daremos nuestra decisión. En circunstancias limitadas una solicitud de una apelación de Nivel 1 será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos en los que una solicitud de una decisión de cobertura será desestimada incluyen una solicitud incompleta, si alguien presenta la solicitud en nombre de usted pero no está legalmente autorizado para actuar en su nombre o si usted pide que se retire la solicitud. Si desestimamos una solicitud de una apelación de Nivel 1, nosotros le enviaremos un aviso explicándole por qué la solicitud fue desestimada y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si no desestimamos su caso pero denegamos de manera total o parcial su apelación de Nivel 1, usted puede pasar a una apelación de Nivel 2. Una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros realiza la apelación de Nivel 2. (Las apelaciones relacionadas con los servicios médicos y los medicamentos de la Parte B se enviarán automáticamente a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2 – usted no tiene que hacer nada.) Si usted no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, puede continuar con niveles de apelación adicionales (la Sección 9 de este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

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

A continuación encontrará recursos si decide solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos a Servicio al Cliente.**
- Usted puede obtener ayuda gratuita de su Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud.
- **Su médico puede presentar la solicitud por usted.** Si su médico le ayuda con una apelación que pasa del Nivel 2, necesitará ser nombrado como su representante. Llame a Servicio al Cliente y pida el formulario “Nombramiento de un Representante”. (Este formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf.)
 - Si se trata de cuidado médico o de medicamentos con receta de la Parte B, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en nombre de usted. Si su apelación se deniega al Nivel 1, se enviará automáticamente al Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que actúe en nombre de usted.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona para que actúe como su “representante” para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Si desea que un amigo, familiar, u otra persona sea su representante, llame a Servicio al Cliente y pida el formulario “Nombramiento de un Representante”. (Este formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf) El formulario autoriza a esa persona a actuar en nombre de usted. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desee que actúe en nombre de usted. Debe entregarnos una copia del formulario firmado.
 - Aunque podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni realizar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario en un plazo no mayor de 44 días calendario después de haber recibido su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será desestimada. Si esto ocurre, le enviaremos un aviso por escrito que explicará su derecho a solicitar que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado en el colegio de abogados de su área o de otro servicio de referencias. También existen asociaciones que le brindarán servicios legales gratuitos si usted califica. Sin embargo, **no está obligado a contratar a un abogado** para solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o para apelar una decisión.

Sección 4.3 **¿Qué Sección de este capítulo se aplica a su situación?**

Hay tres situaciones distintas que implican decisiones de cobertura y apelaciones. Como cada situación tiene reglas y plazos diferentes, los detalles de cada caso se encuentran en secciones aparte:

- **Sección 5** de este Capítulo: “Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 6** de este capítulo: “Cómo solicitar cobertura para una estadía en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada, si piensa que el médico le da de alta demasiado pronto”
- **Sección 7** de este capítulo: “Cómo solicitar que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura terminará demasiado pronto” (**Solamente se aplica a los siguientes servicios:** cuidado de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada, y servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios [Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF])

Si no está seguro de qué sección se aplica a su caso, llame a Servicio al Cliente. También puede recibir ayuda o información de organizaciones del gobierno como el Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud.

Sección 5 **Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura**

Sección 5.1 **Esta sección indica lo que debe hacer si tiene problemas para obtener cobertura de cuidado médico o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su cuidado**

Esta sección trata de sus beneficios de cuidado y servicios médicos. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este documento: **Tabla de Beneficios Médicos (qué cubre el plan y qué paga usted)**. Para simplificar, generalmente nos referimos a “cobertura de cuidado médico” o “cuidado médico”, que incluye artículos y servicios médicos, además de los medicamentos con receta de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican reglas diferentes a una solicitud para obtener un medicamento con receta de la Parte B. En esos casos, explicaremos cómo son diferentes las reglas para los medicamentos con receta de la Parte B de las reglas para los artículos y servicios médicos.

Esta sección indica lo que puede hacer si se encuentra en alguna de las cinco situaciones siguientes:

1. No recibe cierto cuidado médico que desea y usted cree que el cuidado está cubierto por nuestro plan. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprueba el cuidado médico que su médico u otro proveedor médico desean proporcionarle, y usted cree que el cuidado está cubierto por el plan. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**

3. Usted recibió cuidado médico que cree que debería estar cubierto por el plan, pero hemos denegado pagar el cuidado. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Usted recibió y pagó cuidado médico que cree que debería estar cubierto por el plan, y desea pedirnos que le reembolsemos nuestra parte del costo del cuidado. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**
5. Se le informa que se reducirá o suspenderá la cobertura de cierto cuidado médico que ha estado recibiendo y que habíamos aprobado previamente, pero usted cree que dicha reducción o suspensión de ese cuidado podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se suspenderá es para cuidado hospitalario, cuidado de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF), debe leer las Secciones 6 y 7 de este Capítulo. Se aplican reglas especiales a estos tipos de cuidado.

Sección 5.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura

Términos Legales: Si una decisión de cobertura está relacionada con su cuidado médico, se llama “**determinación de la organización**”.

Una “decisión de cobertura rápida” se llama una “**determinación rápida**”.



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

Una “decisión de cobertura estándar” generalmente se toma en un plazo no mayor de 14 días o 72 horas para obtener medicamentos de la Parte B. Una “decisión de cobertura rápida” generalmente se toma en un plazo no mayor de 72 horas, para los servicios médicos, o 24 horas para obtener medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, usted debe cumplir dos requisitos:

- Usted **solamente** puede **solicitar** cobertura de cuidado médico que aún no ha recibido.
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida **solamente** si los plazos estándar **podrían afectar gravemente a su salud o perjudicar su capacidad de funcionar**.
- Si su médico nos informa que su estado de salud requiere una “decisión de cobertura rápida”, automáticamente aceptaremos darle una decisión de cobertura rápida.
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta, sin el respaldo de su médico, decidiremos si su estado de salud requiere que le demos una decisión de cobertura rápida. Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:

- Explique que utilizaremos los plazos estándar.
- Explique que, si su médico solicita la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
- Explique que puede presentar una “queja rápida” contra nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que usted solicitó.



Paso 2: Puede solicitar que tomemos una decisión de cobertura o una decisión de cobertura rápida.

Primero, llámenos, escríbanos o envíenos un fax para presentar su solicitud de que autoricemos o proporcionemos cobertura del cuidado médico que desea recibir. Puede hacerlo usted, su médico o su representante. El Capítulo 2 tiene información de contacto.



Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de cuidado médico y le damos nuestra respuesta.

Para decisiones de cobertura estándar usamos los plazos estándar.

Esto significa que le daremos una respuesta en un plazo no mayor de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud **para obtener un artículo o servicio médico**. Si su solicitud es para obtener un **medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta **en un plazo no mayor de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si usted piensa que no deberíamos tomar más días, puede presentar una “queja rápida”. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente al proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener información sobre las quejas.)

Para las decisiones de Cobertura Rápida, usamos un plazo rápido

Una decisión de cobertura rápida significa que le daremos una respuesta en un plazo no mayor de 72 horas si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo no mayor de 24 horas.

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días adicionales**. Si tomamos días adicionales, se

lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

- Si usted piensa que **no** deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. (Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener información sobre quejas.) Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si denegamos de manera total o parcial lo que usted solicitó**, le enviaremos una explicación por escrito con las razones de nuestra respuesta.



Paso 4: Si denegamos su solicitud de cobertura de cuidado médico, puede presentar una apelación.

- Si denegamos la solicitud, usted tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de cuidado médico que desea. Si presenta una apelación, significa que usted pasa al Nivel 1 del proceso de apelación.

Sección 5.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos Legales:	Una apelación presentada al plan contra una decisión de cobertura relacionada con el cuidado médico se llama “ reconsideración ” del plan. Una “apelación rápida” también se llama “ reconsideración rápida ”.
--------------------------	---



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

Una “apelación estándar” generalmente se realiza en un plazo no mayor de 30 días. Una “apelación rápida” generalmente se realiza en un plazo no mayor de 72 horas.

- Si apela nuestra decisión sobre la cobertura de cuidado que aún no recibí, usted o su médico deciden si usted necesita una “apelación rápida”. Si su médico nos informa que su estado de salud requiere una “apelación rápida”, le daremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión de cobertura rápida”, según se describen en la Sección 5.2 de este capítulo.



Paso 2: Solicítenos una Apelación o una Apelación Rápida

- **Si usted presenta una apelación estándar, hágalo mediante una solicitud por escrito.** El Capítulo 2 tiene información de contacto.

- **Si usted presenta una apelación rápida, hágalo mediante una solicitud por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo no mayor de 60 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta en la decisión de cobertura. Si se le pasa este plazo por un buen motivo, explique el motivo de su apelación tardía al momento de presentar su apelación. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Ejemplos de un buen motivo incluyen una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le proporcionamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted y su médico pueden entregar información adicional para respaldar su apelación.**



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

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, analizamos detenidamente toda la información. Verificamos si estábamos siguiendo todas las reglas cuando denegamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si la necesitamos, posiblemente nos comuniquemos con usted o con su médico.

Plazos para una apelación “rápida”

- Para las apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo no mayor de 72 horas después de que recibamos su apelación.** Si su estado de salud lo requiere, le daremos nuestra respuesta antes de este plazo.
 - Sin embargo, si usted pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta en un plazo no mayor de 72 horas (o antes de que termine el período extendido si nos tomamos días adicionales), se nos exige que automáticamente enviemos su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si aceptamos de manera total o parcial su solicitud,** debemos autorizar o proporcionar la cobertura que hemos aceptado proporcionar en un plazo no mayor de 72 horas después de que recibamos su apelación.
- **Si denegamos de manera total o parcial lo que usted solicitó,** le enviaremos nuestra decisión por escrito y automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una “apelación estándar”

- Para las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta en un plazo no mayor **de 30 días calendario** después de que recibamos su apelación. Si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **en un plazo no mayor de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Si su condición de **salud** lo requiere, le daremos nuestra decisión antes de ese plazo.
 - Sin embargo, si usted pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarle, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si usted piensa que **no** deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una “queja rápida”. Si presenta una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en un plazo no mayor de 24 horas. (Consulte la Sección 9 de este capítulo para obtener información sobre quejas.)
 - Si no le damos una respuesta dentro del plazo (o antes de que termine el período extendido), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, donde una organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2
- **Si aceptamos de manera total o parcial lo que usted solicitó**, debemos autorizar o proporcionar la cobertura en un plazo no mayor de 30 días calendario si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico, o **en un plazo no mayor de 7 días calendario** si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- Si denegamos de manera total o parcial su apelación, automáticamente enviaremos su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2

Término Legal: El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. También se le llama “**IRE**” (Independent Review Entity).

La **organización de revisión independiente es una organización independiente, contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe modificarse. Medicare supervisa su trabajo.



Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se llama su “expediente del caso”. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia del expediente de su caso.**
- Usted tiene el derecho a entregar información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Si su apelación fue “rápida” en el Nivel 1, también será una apelación “rápida” en el Nivel 2

- Para una “apelación rápida”, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un plazo no mayor de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pudiera beneficiarle, **puede tomarse hasta 14 días calendario adicionales.** La organización de revisión independiente no puede tomarse más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

Si su apelación fue “estándar” en el Nivel 1, también será una apelación “estándar” en el Nivel 2

- Para una “apelación estándar”, si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo no mayor de 30 días calendario** después de haber recibido su apelación. Si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un plazo no mayor de 7 días calendario después de haber recibido su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para obtener un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pudiera beneficiarle, **puede tomarse hasta 14 días calendario adicionales.** La organización de revisión independiente no puede tomarse más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.



Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

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

- **Si la organización de revisión acepta de manera total o parcial una solicitud para obtener un artículo o servicio médico**, y si se trata de solicitudes estándar, debemos autorizar la cobertura de cuidado médico en un plazo no mayor de 72 horas o prestar el servicio en un plazo no mayor de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización de revisión. Si se trata de solicitudes rápidas, tenemos 72 horas después de que recibamos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión independiente acepta de manera total o parcial una solicitud para obtener un medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, y si se trata de **solicitudes estándar**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento con receta de la Parte B en un plazo no mayor de **72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente. Si se trata de **solicitudes rápidas**, el plazo no debe ser mayor de **24 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si esta organización deniega de manera total o parcial su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de cuidado médico no debería aprobarse. (A esto se le llama “ratificar la decisión” o “denegar su apelación”.) En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta para:
 - Explicar su decisión.
 - Notificarle su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor monetario de la cobertura de cuidado médico cumple ciertos niveles mínimos. El aviso que reciba de la organización de revisión independiente le indicará cuál es el valor monetario que debe cumplir para poder continuar con el proceso de apelación.
 - Indicarle cómo presentar una apelación de Nivel 3.



Paso 3: Si su caso cumple los requisitos, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es decidida por un Juez de Derecho Administrativo o por un abogado adjudicador. La Sección 8 de este capítulo explica los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 5.5

¿Qué debe hacer para solicitarnos el pago de la parte que nos corresponde de una factura que recibió por cuidados médicos?

El Capítulo 5 describe cuándo podría necesitar pedir el reembolso o el pago de una factura que recibió de un proveedor. También indica cómo enviarnos la documentación relacionada con la solicitud de pago.

Pedir un reembolso significa solicitar una decisión de cobertura

Si nos envía la documentación relacionada con la solicitud de reembolso, nos está pidiendo una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión, verificaremos si el cuidado médico que usted pagó es un servicio cubierto. También verificaremos que usted siguió todas las reglas de su cobertura de cuidado médico.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico está cubierto y usted siguió todas las reglas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo en un plazo no mayor de 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si usted no pagó los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si denegamos su solicitud:** Si el cuidado médico **no** está cubierto o si usted **no** siguió todas las reglas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta que indica que no pagaremos los servicios, además de los motivos de nuestra decisión.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar la solicitud de pago, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos solicita que cambiemos nuestra decisión de cobertura en la que denegamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelación que se describe en la Sección 5.3.

Para apelaciones relacionadas con reembolsos, tenga en cuenta:

- Debemos darle nuestra respuesta en un plazo no mayor de 60 días calendario después de que recibamos su apelación. Si nos pide que le reembolsemos nuestra parte del costo de cuidado médico que ya recibió y pagó, no se le permite presentar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que nosotros deberíamos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago en un plazo no mayor de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelación después del Nivel 2, debemos enviar el pago que usted solicitó a usted o al proveedor en un plazo no mayor de 60 días calendario.

Sección 6 Cómo solicitar cobertura para una estadía en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si piensa que el médico le da de alta demasiado pronto

Si se le admite en un hospital, tiene derecho a recibir todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su estadía en el hospital cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararle para el día en que se le dé de alta. Le ayudarán con los arreglos necesarios para el cuidado que pudiera necesitar al salir del hospital.

- El día que sale del hospital se llama su **“fecha de alta”**.
- Una vez decidida su fecha de alta, su médico o el personal del hospital se la comunicará.
- Si piensa que la fecha de su alta es demasiado pronto, puede solicitar una estadía más prolongada y su solicitud será evaluada.

Sección 6.1 Durante su estadía en el hospital como paciente hospitalizado, recibirá un aviso por escrito de Medicare con información sobre sus derechos

En un plazo no mayor de dos días después de ser admitido en el hospital, recibirá un aviso por escrito llamado **Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos**. Toda persona que tenga Medicare recibe una copia de este aviso. Si no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un asistente social o una enfermera), solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicio al Cliente o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

1. Lea este aviso detenidamente y haga las preguntas necesarias si no lo comprende. Le indica:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de una estadía en el hospital, según las indicaciones de su médico. Esto incluye su derecho a saber cuáles son estos servicios, quién los pagará y dónde puede recibirlos.
- Su derecho a participar en las decisiones sobre su estadía en el hospital.
- Dónde reportar toda duda o problema que tenga sobre la calidad del cuidado hospitalario.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si piensa que le dan de alta del hospital demasiado pronto. Es una manera formal y legal de solicitar que se aplase su fecha de alta para que cubramos su cuidado hospitalario durante más tiempo.

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo ha recibido y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá a usted o a la persona que actúe en nombre de usted que firme este aviso.
- El hecho de firmar este aviso **solamente** demuestra que usted recibió la información sobre sus derechos. El aviso no indica su fecha de alta. La firma del aviso **no significa** que usted acepta una fecha de alta.

3. Guarde su copia del aviso ya que contiene información sobre cómo presentar una apelación (o cómo reportar una duda o un problema sobre la calidad del cuidado).

- Si firma el aviso más de dos días antes de su fecha de alta, recibirá otra copia antes de la fecha de alta que se ha programado para usted.
- Si desea una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a Servicio al Cliente o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede consultar el aviso en Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.html.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital

Si desea solicitar que cubramos los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados durante más tiempo, debe usar el proceso de apelación para presentar su solicitud. Antes de comenzar, infórmese de lo que debe hacer y cuáles son los plazos:

- Siga el proceso.**
- Cumpla con los plazos.**
- Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicio al Cliente. O llame al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud, una organización del gobierno que proporciona asistencia personalizada.

Durante una Apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación. Verifica que su fecha de alta programada sea médicamente apropiada para usted.

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros profesionales de cuidado de la salud que reciben pago del gobierno federal para verificar y mejorar la calidad del cuidado que reciben los beneficiarios de Medicare. Esto incluye la revisión de las fechas de alta del hospital para los beneficiarios de Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.



Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su fecha de alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso escrito que recibió (**Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos**) le indica cómo comunicarse con esta organización. O puede encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

- Para presentar su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **antes** de salir del hospital y **antes de la medianoche del día que le dan de alta**.
 - Si cumple este plazo, puede seguir hospitalizado **después** de su fecha de alta **sin pagar la estadía** mientras espera a que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le comunique la decisión.
 - Si **no** cumple este plazo y decide seguir hospitalizado después de su fecha de alta programada, **es posible que tenga que pagar todos los costos** del cuidado hospitalario que reciba después de su fecha de alta programada.
- Si se pasa del plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, y todavía desea apelar, debe presentar su apelación directamente ante nuestro plan. Para obtener información sobre otra manera de presentar su apelación, consulte la Sección 6.4.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su fecha de alta del hospital, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se comunicará con nosotros. Antes del mediodía del día después de

que se comuniquen con nosotros, le daremos un **Aviso Detallado del Alta**. Este aviso indica la fecha de alta programada y explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé de alta en la fecha indicada.

Para obtener un ejemplo del **Aviso Detallado del Alta**, llame a Servicio al Cliente o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.) También puede consultar un ejemplo del aviso en Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html.



Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (les llamaremos “los revisores”) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que usted prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- Los revisores también examinarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que les proporcionamos el hospital y nosotros.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores nos informaron de su apelación, usted recibirá un aviso por escrito que indica su fecha de alta programada. Este aviso también le explica en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé de alta en la fecha indicada.



Paso 3: Dentro de las 24 horas de haber recopilado toda la información necesaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad responderá a su apelación.

¿Qué sucede si la apelación es aceptada?

- Si la organización de revisión **acepta**, **debemos seguir prestando los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados cubiertos mientras estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (por ejemplo, deducibles o copagos, si corresponde). Además, es posible que sus servicios hospitalarios cubiertos tengan limitaciones.

¿Qué sucede si la apelación es denegada?

- Si la organización de revisión **deniega**, significa que consideran que su fecha de alta programada es médicamente apropiada. En este caso, **nuestra cobertura de los servicios**

hospitalarios para pacientes hospitalizados terminará al mediodía del día **después** de que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió a su apelación.

- Si la organización de revisión **deniega** su apelación y usted decide seguir hospitalizado, es **posible que usted deba pagar el costo total** del cuidado hospitalario que reciba a partir del mediodía del día después de que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió a su apelación.



Paso 4: Si su apelación de Nivel 1 es denegada, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **denegó** su apelación **y** usted sigue hospitalizado después de su fecha de alta programada, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación implica que usted pasa al Nivel 2 del proceso de apelación.

Sección 6.3

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise su decisión en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad deniega su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de su estadía después de su fecha de alta programada.



Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad nuevamente y solicite otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo no mayor de 60 días calendario** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **denegó** su Apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solamente si usted sigue hospitalizado después de la fecha en que terminó su cobertura del cuidado.



Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.



Paso 3: En un plazo no mayor de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, los revisores decidirán su apelación y se la comunicarán.

Si la organización de revisión acepta su apelación:

- Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado hospitalario que usted haya recibido desde el mediodía del día después de la fecha en que su primera apelación fue denegada por la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. **Debemos continuar proporcionando cobertura del cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted debe seguir pagando su parte de los costos; se pueden aplicar limitaciones a la cobertura.

Si la organización de revisión deniega su apelación:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron en su apelación de Nivel 1.
- El aviso por escrito que usted reciba le indicará lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.



Paso 4: Si su apelación es denegada, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación al Nivel 3.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es decidida por un Juez de Derecho Administrativo o por un abogado adjudicador. La Sección 8 de este capítulo explica más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 6.4 ¿Qué debe hacer si se pasó del plazo para presentar su apelación de Nivel 1?

Término Legal

Una “revisión rápida” también se llama “**apelación rápida**”.

Puede presentar su apelación directamente ante nosotros

Tal como se explicó anteriormente, usted debe actuar rápidamente para comenzar la apelación de Nivel 1 de su fecha de alta del hospital. Si se pasa del plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, hay otra manera de presentar su apelación.

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

Paso a Paso: Cómo presentar una Apelación Alternativa de Nivel 1



Paso 1: Comuníquese con nuestro plan y solicite una “revisión rápida”.

- Solicite una “revisión rápida”.** Esto significa que solicita que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los plazos “estándar”. El Capítulo 2 tiene información de contacto.



Paso 2: Realizamos una revisión “rápida” de su fecha de alta programada para verificar si es médicamente apropiada.

- Durante esta revisión, revisamos toda la información relacionada con su estadía en el hospital. El propósito de nuestra revisión es decidir si su fecha de alta programada era médicamente apropiada. Verificamos si la decisión respecto a su fecha de alta fue justa y siguió todas las reglas.



Paso 3: Le damos nuestra decisión en un plazo no mayor de 72 horas después de que solicite una “revisión rápida”.

- Si aceptamos su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita seguir hospitalizado después de su fecha de alta. Seguiremos prestando los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados cubiertos mientras estos servicios sean médicamente necesarios. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos del cuidado que usted haya recibido desde la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría. (Usted debe pagar su parte de los costos; se pueden aplicar limitaciones a la cobertura.)
- Si denegamos su apelación**, estamos diciendo que su fecha de alta programada era médicamente apropiada. Nuestra cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados termina a partir del día en que indicamos que su cobertura terminaría.
 - Si usted siguió hospitalizado **después** de su fecha de alta programada, **es posible que deba pagar el costo total** del cuidado hospitalario que recibió después de su fecha de alta programada.



Paso 4: Si nuestro plan deniega su apelación, su caso será enviado automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelación.

Paso a Paso: Proceso para una Apelación Alternativa de Nivel 2

Término Legal

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. También se le llama “**IRE**” (Independent Review Entity).

La organización de revisión independiente es una organización independiente, contratada por Medicare. No está relacionada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debe modificarse. Medicare supervisa su trabajo.



Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la organización de revisión independiente.

- Debemos enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente en un plazo no mayor de 24 horas después de que le informamos que denegamos su primera apelación. (Si usted piensa que no estamos cumpliendo con este plazo u otros plazos, puede presentar una queja. La Sección 9 de este capítulo indica cómo presentar una queja.)



Paso 2: La organización de revisión independiente realiza una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en un plazo no mayor de 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión Independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con la apelación de su fecha de alta del hospital.
- Si esta organización acepta su apelación**, debemos reembolsarle nuestra parte de los costos del cuidado hospitalario que usted haya recibido desde su fecha de alta programada. También debemos continuar proporcionando la cobertura del plan de los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si la cobertura tiene limitaciones, estas podrían limitar la cantidad que reembolsaríamos o el tiempo que podríamos seguir cubriendo sus servicios.

- **Si esta organización deniega su apelación**, significa que está de acuerdo en que su fecha de alta del hospital programada era médicamente apropiada.
 - El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará cómo iniciar una apelación de Nivel 3 con el proceso de revisión, que es decidida por un Juez de Derecho Administrativo o por un abogado adjudicador.



Paso 3: Si la organización de revisión independiente deniega su apelación, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si los revisores deniegan su apelación de Nivel 2, usted decide si acepta la decisión o si pasa a una apelación de Nivel 3.
- La Sección 8 de este capítulo explica más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 7 Cómo solicitar que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura terminará demasiado pronto

Sección 7.1 Esta sección explica solamente tres servicios: Cuidado de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF)

Si usted recibe **servicios de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada o cuidado de rehabilitación (Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo los servicios que tengan cobertura durante todo el tiempo que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidamos que es el momento de suspender su cobertura de cualquiera de estos tres tipos de cuidado, debemos avisarle por anticipado. Cuando su cobertura de este cuidado termine, **dejaremos de pagar nuestra parte del costo de su cuidado.**

Si piensa que estamos terminando la cobertura de su cuidado demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** Esta sección le indica cómo presentar una apelación.

Sección 7.2 Le avisaremos por anticipado cuándo terminará su cobertura

Término Legal

“Aviso de Denegación de la Cobertura de Medicare”. Le indica cómo presentar una **“apelación de tramitación rápida”**. Presentar una apelación de tramitación rápida es una manera formal y legal de solicitar que cambiemos nuestra decisión de cobertura sobre cuándo suspender la cobertura de su cuidado.

1. Usted recibirá un aviso por escrito al menos dos días antes de que nuestro plan suspenda la cobertura de su cuidado. El aviso le indica:

- La fecha en que suspenderemos la cobertura de su cuidado.
- Cómo presentar una “apelación de tramitación rápida” para solicitarnos que sigamos cubriendo su cuidado por un período de tiempo más largo.

2. Usted o una persona que actúe en nombre de usted tendrán que firmar el aviso por escrito para demostrar que lo ha recibido. El hecho de firmar este aviso **solamente** demuestra que usted recibió la información sobre la fecha en que se suspenderá su cobertura. **El hecho de firmarlo no significa que está de acuerdo** con la decisión del plan de suspender el cuidado.

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su cuidado durante más tiempo

Si desea solicitar que cubramos su cuidado durante más tiempo, deberá usar el proceso de apelación para presentar dicha solicitud. Antes de comenzar, infórmese de lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- Siga el proceso.**
- Cumpla con los plazos.**
- Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicio al Cliente. O llame al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud, una organización del gobierno que proporciona asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisa su apelación. Esta decide si la fecha de terminación de su cuidado es médicamente apropiada.

La **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en el cuidado de la salud que reciben pago del gobierno federal para verificar y mejorar la calidad del cuidado que reciben los beneficiarios de Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de suspender la cobertura de ciertos tipos de cuidado médico. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.



Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una apelación de tramitación rápida. Debe actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (Aviso de Denegación de la Cobertura de Medicare) le indica cómo comunicarse con esta organización. O puede encontrar el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

- Para iniciar su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad antes del mediodía del día anterior a la fecha de vigencia indicada en el Aviso de Denegación de la Cobertura de Medicare.

El plazo para comunicarse con esta organización.

- Si se pasa del plazo para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y todavía desea apelar, puede presentar su apelación directamente ante nosotros. Para obtener información sobre otra manera de presentar su apelación, consulte la Sección 7.5.



Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término Legal

“Explicación Detallada de Denegación de la Cobertura”. Aviso que explica en detalle las razones para terminar la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de salud de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (“los revisores”) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué cree que debería continuar la cobertura de los servicios. No es necesario que usted prepare nada por escrito, pero puede hacerlo si lo desea.
- La organización de revisión también examinará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le proporcionó nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informan sobre su apelación, y usted recibirá la **Explicación Detallada de Denegación de la Cobertura** de nuestra parte que explicará en detalle nuestras razones para terminar la cobertura de sus servicios.



Paso 3: En un plazo no mayor de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan?

- Si los revisores **aceptan** su apelación, **debemos seguir prestándole servicios cubiertos durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (por ejemplo, deducibles o copagos, si corresponde). Es posible que sus servicios cubiertos tengan limitaciones.

¿Qué sucede si los revisores deniegan?

- Si los revisores **deniegan**, **su cobertura terminará en la fecha que le indicamos.**
- Si usted decide seguir recibiendo cuidado de asistencia médica a domicilio, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) **después** de la fecha en que termine su cobertura, **tendrá que pagar el costo total** de este cuidado.



Paso 4: Si su apelación de Nivel 1 es denegada, usted decide si desea presentar otra apelación.

- Si los revisores **deniegan** su apelación de Nivel 1 **y** usted decide seguir recibiendo el cuidado después de que terminó su cobertura, usted puede presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado durante más tiempo

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que revise la decisión en su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad deniega su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de su cuidado de asistencia médica a domicilio o cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) **después** de la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría.



Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad nuevamente y solicite otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo no mayor de 60 días** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **denegó** su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solamente si siguió recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cobertura del cuidado.



Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.



Paso 3: En un plazo no mayor de 14 días después de recibir su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la comunicarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión acepta?

- Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado que usted haya recibido desde la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría. **Debemos continuar proporcionando cobertura** del cuidado durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe seguir pagando su parte de los costos; se pueden aplicar limitaciones a la cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión deniega su apelación?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron en su apelación de Nivel 1.
- El aviso por escrito que usted reciba le indicará lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le indicará cómo pasar al próximo nivel de apelación, que está a cargo de un Juez de Derecho Administrativo o un abogado adjudicador.



Paso 4: Si su apelación es denegada, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es decidida por un Juez de Derecho Administrativo o por un abogado adjudicador. La Sección 8 de este capítulo explica más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 7.5

¿Qué debe hacer si se pasó del plazo para presentar su apelación de Nivel 1?

Puede presentar su apelación directamente ante nosotros

Tal como se explicó anteriormente, debe actuar rápidamente y comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para comenzar su primera apelación (dentro de uno o dos días como máximo). Si se pasa del plazo para comunicarse con esta organización, hay otra manera de presentar su apelación. Si usa la otra manera de presentar su apelación, **los dos primeros niveles de apelación son diferentes.**

Paso a Paso: Cómo presentar una Apelación Alternativa de Nivel 1

Término Legal	Una revisión “rápida” también se llama “ apelación rápida ”.
----------------------	---



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

- Solicite una “revisión rápida”.** Esto significa que solicita que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los plazos “estándar”. El Capítulo 2 tiene información de contacto.



Paso 2: Hacemos una revisión “rápida” de la decisión que tomamos sobre cuándo terminar la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, revisamos nuevamente toda la información relacionada con su caso. Verificamos si estábamos siguiendo todas las reglas cuando fijamos la fecha para terminar la cobertura de los servicios del plan que usted recibía.



Paso 3: Le damos nuestra decisión en un plazo no mayor de 72 horas después de que solicite una “revisión rápida”.

- Si aceptamos su apelación,** significa que estamos de acuerdo con usted en que necesita los servicios durante más tiempo, y que seguiremos prestándole servicios cubiertos durante todo el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos del cuidado que usted haya recibido desde la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría. (Usted debe pagar su parte de los costos; se pueden aplicar limitaciones a la cobertura.)
- Si denegamos su apelación,** su cobertura terminará en la fecha que le indicamos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esa fecha.

- Si usted siguió recibiendo cuidado de asistencia médica a domicilio o cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) **después** de la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría, **tendrá que pagar el costo total** de este cuidado.



Paso 4: Si denegamos su apelación rápida, su caso pasará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelación.

Término Legal

El nombre formal de la “organización de revisión independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. También se le llama “**IRE**” (Independent Review Entity).

Paso a Paso: Proceso para una Apelación Alternativa de Nivel 2

Durante la Apelación de Nivel 2, la **organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos cuando denegamos su “apelación rápida”. Esta organización determina si debemos modificar la decisión que tomamos. **La organización de revisión independiente es una organización independiente, contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización es una compañía elegida por Medicare para cumplir la función de ser una organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.



Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la organización de revisión independiente.

- Debemos enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente en un plazo no mayor de 24 horas después de que le informamos que denegamos su primera apelación. (Si usted piensa que no estamos cumpliendo con este plazo u otros plazos, puede presentar una queja. La Sección 9 de este capítulo indica cómo presentar una queja.)



Paso 2: La organización de revisión independiente realiza una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le dan una respuesta en un plazo no mayor de 72 horas.

- Los revisores de la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

- Si esta organización acepta su apelación**, debemos reembolsarle nuestra parte de los costos del cuidado que usted haya recibido desde la fecha en que indicamos que su cobertura terminaría. También debemos seguir cubriendo su cuidado durante todo el tiempo que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si la cobertura tiene limitaciones, estas podrían limitar la cantidad que reembolsaríamos o el tiempo que podríamos seguir cubriendo los servicios.
- Si esta organización deniega su apelación**, significa que están de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan sobre su primera apelación y no la cambiarán.
 - El aviso que usted reciba de la organización de revisión independiente le indicará por escrito lo que puede hacer si desea pasar a una apelación de Nivel 3.



Paso 3: Si la organización de revisión independiente deniega su apelación, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que reciba después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- Una apelación de Nivel 3 es revisada por un Juez de Derecho Administrativo o un abogado adjudicador. La Sección 8 de este capítulo explica más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 8 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y a otros niveles superiores

Sección 8.1 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para Solicitudes Relacionadas con los Servicios Médicos

Esta sección puede serle útil si usted presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y ambas fueron denegadas.

Si el valor monetario del artículo o servicio médico de la apelación cumple ciertos niveles mínimos, es posible que usted pueda pasar a otros niveles de apelación. Si el valor monetario es inferior al nivel mínimo, usted no puede seguir con el proceso de apelación. La respuesta por escrito que reciba a su apelación de Nivel 2 explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación se indica quién revisa su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3: Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

-
- **Si el Juez de Derecho Administrativo o el abogado adjudicador aceptan su apelación, el proceso de apelación podría o no terminar allí.** A diferencia de la decisión de una apelación de Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted. Si decidimos apelar, pasará a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos **no** apelar, debemos autorizar o prestarle el servicio en un plazo no mayor de 60 días calendario después de haber recibido la decisión del Juez de Derecho Administrativo o del abogado adjudicador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos complementarios. Es posible que esperemos la decisión sobre la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o prestar el servicio en disputa.
 - **Si el Juez de Derecho Administrativo o el abogado adjudicador deniegan su apelación, el proceso de apelación podría o no terminar allí.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelación termina.
 - Si no desea aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. El aviso que reciba le indicará lo que debe hacer para presentar una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4: El **Consejo de Apelaciones** de Medicare (el Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo de Apelaciones es parte del gobierno federal.

- **Si la apelación es aceptada, o si el Consejo de Apelaciones deniega nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de una apelación de Nivel 3, el proceso de apelación podría o no terminar allí.** A diferencia de una decisión en el Nivel 2, tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted. Decidiremos si apelaremos o no esta decisión al Nivel 5.
 - Si decidimos **no** apelar la decisión, debemos autorizar o prestarle el servicio en un plazo no mayor de 60 días calendario después de haber recibido la decisión del Consejo de Apelaciones.
 - Si decidimos apelar esta decisión, se lo notificaremos por escrito.
- **Si la apelación es denegada o si el Consejo de Apelaciones deniega la solicitud de revisión, el proceso de apelación podría o no terminar allí.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelación termina.
 - Si no desea aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo de Apelaciones deniega su apelación, el aviso que reciba le indicará si las reglas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo seguir con una apelación de Nivel 5.

Apelación de Nivel 5: Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si acepta o deniega su solicitud. Esta es la respuesta final. No existen otros niveles de apelación después del Tribunal de Distrito Federal.

Cómo presentar una queja

Sección 9 **Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado, los tiempos de espera, el Servicio al Cliente u otros problemas**

Sección 9.1 **¿Qué tipos de problemas se abordan a través del proceso para presentar quejas?**

El proceso para presentar quejas se usa solamente para ciertos tipos de problemas. Se incluyen problemas relacionados con la calidad del cuidado, los tiempos de espera y el Servicio al Cliente. Los siguientes son ejemplos de los tipos de problemas que se abordan a través del proceso para presentar quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su cuidado médico	<ul style="list-style-type: none">• ¿No está conforme con la calidad del cuidado que recibió (incluso el cuidado en el hospital)?
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, servicio al cliente deficiente u otros comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none">• ¿Alguna persona fue descortés o irrespetuosa con usted?• ¿No está satisfecho con nuestro Servicio al Cliente?• ¿Le parece que le están alentando a que deje el plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none">• ¿Tiene problemas para hacer una cita o está esperando demasiado para obtenerla?• ¿Ha tenido que esperar mucho para que le atiendan los médicos u otros profesionales de salud? ¿O el Servicio al Cliente u otro personal de nuestro plan?<ul style="list-style-type: none">◦ Por ejemplo, largas esperas al hablar por teléfono, en la sala de espera o de examen.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none">• ¿No está satisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o un consultorio médico?

Queja	Ejemplo
Información que recibe de nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No le proporcionamos un aviso que teníamos que darle? • ¿La información que le proporcionamos por escrito es difícil de comprender?
Puntualidad (se refiere a nuestra puntualidad para procesar decisiones de cobertura y apelaciones)	<p>Si nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación, y piensa que no le respondemos de manera suficientemente rápida, también puede presentar una queja contra nuestra tardanza. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted nos solicitó una “decisión de cobertura rápida” o una “apelación rápida” y la denegamos; puede presentar una queja. • Usted cree que no estamos cumpliendo los plazos para comunicarle las decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja. • Usted cree que no estamos cumpliendo los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos servicios médicos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Usted cree que no cumplimos los plazos requeridos para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 9.2 Cómo presentar una queja

Términos Legales

Una “**queja**” también se llama “**queja formal**”.

“**Presentar una queja**” también se llama “**presentar una queja formal**”.

“**Usar el proceso para presentar quejas**” también se llama “**usar el proceso para presentar una queja formal**”.

Una “**queja rápida**” también se llama “**queja formal rápida**”.

Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja



Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato – por teléfono o por escrito.

- Generalmente, llamar a Servicio al Cliente es el primer paso.** Si debe hacer algo más, el Servicio al Cliente se lo indicará.
- Si no desea llamar (o llamó, pero no quedó conforme), puede enviarnos su queja por escrito.** Si envía su queja por escrito, se la responderemos por escrito.

- Debemos recibir su queja en un plazo no mayor de 60 días calendario del evento o incidente que motivó su queja. Si algo le impidió presentar su queja (estaba enfermo, le proporcionamos información incorrecta, etc.), infórmenos y tal vez aceptemos su queja después del plazo de 60 días. Atenderemos su queja lo más rápido posible, pero a más tardar 30 días después de recibirla. A veces, necesitamos información adicional, o quizás usted desee presentar más información. En ese caso, podemos tomar 14 días adicionales para responder a su queja. Si nos tomamos los 14 días adicionales, le enviaremos una carta para avisarle.

Si la queja se debe a que nos tomamos 14 días adicionales para responder a su solicitud de una determinación de cobertura o una apelación, o porque decidimos que usted no necesitaba una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida, puede presentar una queja rápida. Le responderemos en un plazo no mayor de 24 horas de recibir su queja. La dirección y los números de fax para presentar quejas se encuentran en el Capítulo 2 en la sección “Cómo comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su cuidado médico”.

- El **plazo** para presentar una queja es 60 días calendario desde el momento que usted tuvo el problema por el que desea quejarse.



Paso 2: Revisamos su queja y le damos nuestra respuesta.

- Si es posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama con una queja, es posible que le podamos dar una respuesta en el mismo momento de su llamada.
- La mayoría de las quejas se responden en un plazo no mayor de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es por su bien o si usted nos pide más tiempo, podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales (un total de 44 días calendario) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- Si presenta una queja porque denegamos su solicitud de una “decisión de cobertura rápida” o de una “apelación rápida”, automáticamente la convertiremos a una “queja rápida”.** Si tiene una “queja rápida”, significa que le daremos una respuesta en un plazo **no mayor de 24 horas**.
- Si no estamos de acuerdo** con una parte o la totalidad de su queja o no asumimos la responsabilidad del problema por el que se queja, incluiremos los motivos en nuestra respuesta.

Sección 9.4 También puede presentar quejas sobre la calidad del cuidado ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad

Si la queja es sobre la **calidad del cuidado**, tiene dos opciones adicionales:

- Puede presentar 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 y otros expertos en el cuidado de la salud que reciben pago del gobierno federal para verificar y mejorar el cuidado que reciben los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 tiene información de contacto.

O

- Puede presentar su queja tanto ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad como ante nosotros al mismo tiempo.**

Sección 9.5 También puede presentar su queja ante Medicare

Puede presentar una queja sobre TRS-Care Medicare Advantage directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare, visite es.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 8

Cómo terminar su membresía en el plan

Sección 1 Introducción a cómo terminar su membresía en nuestro plan

Su membresía en el plan puede terminar de manera **voluntaria** (por decisión propia) o **involuntaria** (no por decisión propia):

- Usted podría dejar nuestro plan porque ha decidido que **desea** hacerlo. La Sección 2 proporciona información sobre cómo terminar su membresía de manera voluntaria.
- También existen situaciones limitadas en las que no es usted quien decide dejar el plan, sino que estamos obligados a terminar su membresía. La Sección 4 describe las situaciones en las que nosotros debemos terminar su membresía.

Si va a dejar nuestro plan, nuestro plan debe seguir proporcionando su cuidado médico y usted continuará pagando su costo compartido hasta que termine su membresía.

Si usted deja su cobertura en TRS-Care, no puede reinscribirse en el programa a menos que tenga una situación que sea considerada una Oportunidad de Inscripción Especial, por ejemplo, un matrimonio. Comuníquese con TRS Health & Insurance Benefits para obtener información sobre la cancelación de la inscripción en TRS-Care Medicare Advantage PPO.

Sección 2 ¿Cuándo puede usted terminar su membresía en nuestro plan?

Usted puede terminar su membresía en TRS-Care Medicare Advantage PPO en cualquier momento. Si usted deja su cobertura en TRS-Care, no puede reinscribirse en el programa a menos que tenga una situación que sea considerada una Oportunidad de Inscripción Especial, por ejemplo, un matrimonio. Comuníquese con TRS Health & Insurance Benefits para obtener información sobre la cancelación de la inscripción en TRS-Care Medicare Advantage PPO.

Sección 2.1 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede terminar su membresía?

Si tiene alguna pregunta sobre cómo terminar su membresía:

- Llame a TRS.
- Llame a Servicio al Cliente.**
- Puede encontrar la información en el manual **Medicare y Usted 2023**.
- Puede 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).

Nota: Si también tiene una cobertura de medicamentos con receta acreditable (por ejemplo, un plan independiente PDP) y cancela la inscripción de esa cobertura, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante, después de continuar sin una cobertura de medicamentos con receta acreditable durante 63 días consecutivos o más.

Sección 3 Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan

Hasta que termine su membresía y su nueva cobertura de Medicare entre en vigencia, usted debe seguir recibiendo su cuidado médico a través de nuestro plan.

- Siga usando los proveedores de nuestra red para recibir cuidado médico.**
- Si es hospitalizado el mismo día en que termina su membresía, nuestro plan cubrirá su estadía en el hospital hasta que se le dé de alta** (incluso si se le da de alta después de que haya comenzado su nueva cobertura de salud).

Sección 4 Debemos terminar su membresía en el plan en ciertas situaciones

Sección 4.1 ¿Cuándo debemos terminar su membresía en el plan?

Debemos terminar su membresía en el plan en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Recibimos notificación que usted ya no cumple los requisitos de participación de TRS.
- Se cancela el contrato que teníamos con TRS.
- Si usted ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.
 - Si se va a mudar o va a salir de viaje por mucho tiempo, llame a Servicio al Cliente para saber si el lugar al que se mudará o al que viajará está dentro del área de servicio de nuestro plan.
- Si usted es encarcelado (va a prisión).
- Si usted ya no es ciudadano estadounidense o residente legal en los Estados Unidos.
- Si al inscribirse en nuestro plan usted nos proporciona intencionalmente información incorrecta que afecta su derecho de participación en nuestro plan. (No podemos obligarle a dejar nuestro plan por esta razón, a menos que obtengamos primero el permiso de Medicare.)
- Si usted se comporta constantemente de una manera conflictiva y nos dificulta proporcionarle cuidado médico a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarle a dejar nuestro plan por esta razón, a menos que obtengamos primero el permiso de Medicare.)
- Si usted permite que otra persona use su tarjeta de ID de miembro de TRS-Care Medicare Advantage para obtener cuidado médico. (No podemos obligarle a dejar nuestro plan por esta razón, a menos que obtengamos primero el permiso de Medicare.)
 - Si terminamos su membresía por esta razón, Medicare podría hacer que el Inspector General investigue su caso.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene preguntas o desea más información sobre cuándo podemos terminar su membresía, llame a Servicio al Cliente.

Sección 4.2 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud

Nuestro plan no tiene permitido pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

¿Qué debe hacer en este caso?

Si usted piensa que se le ha pedido que deje nuestro plan por un motivo relacionado 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 4.3 Usted tiene derecho a presentar una queja si terminamos su membresía en nuestro plan

Si terminamos su membresía en nuestro plan, debemos comunicarle el motivo por escrito. También debemos explicarle cómo puede presentar una queja o una queja formal contra nuestra decisión de terminar su membresía.

Capítulo 9

Avisos legales

Sección 1 Aviso sobre las leyes vigentes

La ley principal que rige esta **Evidencia de Cobertura** es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las normas creadas conforme a la Ley del Seguro Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Además, se pueden aplicar otras leyes federales y, en ciertas circunstancias, las leyes del estado donde usted vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si este documento no contiene ni explica esas leyes.

Sección 2 Aviso sobre antidiscriminación

No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamos, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales que protegen contra la discriminación, entre otras, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley contra la Discriminación Laboral debido a la Edad de 1975, la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades, Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, asimismo todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben financiamiento federal y cualquier otra ley o regla que se aplique por cualquier otro motivo.

Si desea obtener más información o tiene dudas o problemas relacionados con la discriminación o un trato injusto, llame a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a su Oficina de Derechos Civiles local. También puede revisar información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index>.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder al cuidado, llámenos a Servicio al Cliente. Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, el Servicio al Cliente puede ayudarle.

Sección 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador Secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios que tienen cobertura de Medicare pero por los que Medicare no es el pagador primario. Según las normas de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) en el Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, CFR) 42, Secciones 422.108 y 423.462, nuestro plan, como Organización de planes Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría conforme a las normas de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid en los subapartados B a D de la parte 411 del Código de Reglamentos Federales 42, y las reglas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

Sección 4 Responsabilidad civil ante terceros y subrogación

Si usted sufre una enfermedad o lesión por la que un tercero es presuntamente responsable debido a cualquier acto u omisión negligente o intencional que le causa una enfermedad o lesión, debe notificarnos rápidamente de dicha enfermedad o lesión. Le enviaremos un resumen de cuenta de las cantidades que pagamos por los servicios que se le prestaron relacionados con la enfermedad o lesión. Si se le restituye una cantidad cualquiera de dinero de parte de un tercero, debemos recibir un reembolso proveniente de esa restitución por los pagos que hicimos en nombre de usted, sujeto a las limitaciones que se detallan en los siguientes párrafos.

- 1) **Nuestros pagos son menores que la cantidad restituida.** Si nuestros pagos son menores que la cantidad total restituida recibida de un tercero (la “cantidad restituida”), nuestro reembolso se calcula de la siguiente manera:
 - a) **Primero:** Determine la relación entre los costos de adquisición y la cantidad restituida (el término “costos de adquisición” significa los costos legales y los gastos incurridos para lograr un acuerdo o un fallo).
 - b) **Segundo:** Aplique a nuestro pago la relación calculada anteriormente. El resultado es nuestra parte de los costos de adquisición.
 - c) **Tercero:** Reste nuestra parte de los costos de adquisición del total de nuestros pagos. La cantidad restante es nuestro reembolso.
- 2) **Nuestros pagos igualan o exceden la cantidad restituida.** Si nuestros pagos igualan o exceden la cantidad restituida, nuestro reembolso es la cantidad total restituida menos los costos totales de adquisición.
- 3) **Incurrimos en costos de adquisición debido a la oposición a nuestro reembolso.** Si debemos demandar al tercero que recibió la cantidad restituida debido a que se opuso a nuestro reembolso, nuestro reembolso es la cantidad que sea menor de las siguientes:
 - a) Los pagos que hicimos en nombre de usted por los servicios; o
 - b) La cantidad restituida, menos el costo total de adquisición realizado por dicho tercero.

Sujeto a las limitaciones indicadas anteriormente, usted acepta concedernos una asignación, y un reclamo y un derecho de retención, de cualquier cantidad recobrada mediante un acuerdo, fallo o veredicto judicial. Es posible que usted sea requerido por nosotros y que usted acepte oficiar documentos y proporcionar la información necesaria para establecer la asignación, el reclamo o el derecho de retención para confirmar nuestro derecho a un reembolso.

Sección 5 Responsabilidad del miembro

Nota: Esta sección solo se aplica a usted si las reglas de su plan requieren que obtenga una referencia antes de consultar a proveedores fuera de la red. Consulte el capítulo titulado **Cómo usar la cobertura del plan para recibir sus servicios médicos** para saber si su plan requiere referencias para consultar a proveedores fuera de la red.

Usted será responsable si recibe servicios de proveedores fuera de la red sin autorización ni una referencia.

Si no reembolsamos los cargos de un proveedor por servicios cubiertos, usted no será responsable de ninguna cantidad que adeudemos. Ni el plan ni Medicare pagarán los servicios que no tengan cobertura, excepto en el caso de los siguientes gastos aprobados:

- Servicios para emergencias
- Servicios requeridos de urgencia
- Diálisis de rutina recibida fuera del área de servicio y durante un viaje (debe recibirse en un Centro de Diálisis Certificado por Medicare dentro de los Estados Unidos)
- Servicios para la posestabilización

Si usted celebra un contrato privado con un proveedor, ni el plan ni Medicare pagarán esos servicios.

Sección 6 Los servicios cubiertos por Medicare deben cumplir el requisito de ser razonables y necesarios

Al determinar la cobertura, los servicios deben cumplir el requisito de ser razonables y necesarios según los criterios de Medicare para que su plan los cubra, a menos que, de alguna otra manera, se indique que son un servicio cubierto. Un servicio es “razonable y necesario” si el servicio:

- Es seguro y eficaz;
- No es experimental ni de investigación; y
- Es apropiado y la duración y la frecuencia se consideren adecuadas para el servicio, en términos de si el servicio:
 1. Se presta según los estándares aceptados de la práctica médica para el diagnóstico o el tratamiento de la condición del paciente o para mejorar la función de una parte deformada del cuerpo;
 2. Se presta en un entorno apropiado para la condición y las necesidades médicas del paciente;
 3. Es indicado y prestado por personal calificado;
 4. Satisface, pero no excede, las necesidades médicas del paciente; y
 5. Es al menos tan beneficioso como una alternativa médicamente apropiada existente y disponible.

Sección 7 No debe haber duplicación de beneficios con cobertura de Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil

Si usted recibe beneficios como resultado de otra cobertura de Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil, no duplicaremos esos beneficios. Es su responsabilidad tomar las medidas necesarias para recibir el pago proveniente de la cobertura del Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil cuando sea razonable esperar dichos pagos, además de notificarnos que usted cuenta con dicha cobertura. Si duplicamos los beneficios a los que usted tiene derecho por otra cobertura de Seguro de Automóvil, contra

Accidentes o de Responsabilidad Civil, podemos solicitar un reembolso por el valor razonable de esos beneficios a usted, a su compañía de seguros o a su proveedor de cuidado de la salud, en la medida en que lo permitan las leyes federales o estatales. Proporcionaremos beneficios, en exceso de su otra cobertura de Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil, si el costo de sus servicios para cuidado de la salud excede dicha cobertura. **Usted tiene la obligación de cooperar con nosotros para obtener el pago de la compañía de seguros en que adquirió su cobertura del Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil. Su falta de cooperación podría resultar en la cancelación de su membresía en el plan.**

Sección 8 Hechos que escapan a nuestro control

Si, debido a una catástrofe natural, guerra, disturbio, insurrección civil, destrucción parcial o total de un centro, ordenanza, ley o decreto de una agencia gubernamental o cuasi gubernamental, disputa laboral (cuando dicha disputa no dependa de nosotros), o cualquier otra emergencia o evento similar que no esté bajo nuestro control, los proveedores no pudieran hacer los arreglos necesarios para proporcionar o no pudieran prestar los servicios de salud conforme a esta Evidencia de Cobertura y Divulgación de Información, entonces intentaremos hacer los arreglos necesarios para proporcionar los servicios cubiertos en la medida en que sea posible según nuestro mejor criterio. Ni nosotros ni ningún proveedor tendremos ninguna responsabilidad u obligación por no prestar o demorarse en prestar o hacer los arreglos necesarios para prestar los servicios cubiertos, si dicha demora es el resultado de alguna de las circunstancias anteriormente descritas.

Sección 9 Los proveedores médicos y hospitales de la red contratantes son contratistas independientes

La relación entre nosotros y los proveedores y hospitales de nuestra red es una relación de contratista independiente. Ninguno de los proveedores u hospitales de la red, ni sus médicos o empleados, son empleados o agentes de UnitedHealthcare Insurance Company ni de ninguna de sus compañías afiliadas. Un agente sería cualquier persona o entidad autorizada a actuar en nuestro nombre. Ni nosotros ni ninguno de los empleados de UnitedHealthcare Insurance Company o de una de sus compañías afiliadas somos empleados o agentes de los proveedores de la red u hospitales de la red.

Sección 10 Evaluación de tecnologías

Revisamos periódicamente los nuevos procedimientos, dispositivos y medicamentos para determinar si son seguros y eficaces para nuestros miembros. Los nuevos procedimientos y tecnologías que sean seguros y eficaces cumplen los requisitos para convertirse en Servicios Cubiertos. Si la tecnología se convierte en un Servicio Cubierto, estará sujeta a todos los términos y las condiciones del plan, incluso la necesidad médica y los copagos, coseguros, deducibles y otras contribuciones de pago del miembro que correspondan.

Para determinar si cubriremos un servicio, usamos pautas patentadas para la evaluación de tecnologías para analizar nuevos dispositivos, procedimientos y medicamentos, incluso los que

están relacionados con la salud del comportamiento o con la salud mental. Cuando una necesidad clínica requiere una determinación rápida de la seguridad y la eficacia de una nueva tecnología o de una nueva aplicación de una tecnología existente para un miembro en particular, uno de nuestros Directores Médicos toma una determinación de necesidad médica en base a la documentación médica del miembro en particular, el análisis de evidencias científicas publicadas y, cuando corresponda, la opinión profesional o especializada pertinente de una persona con experiencia en esa tecnología.

Sección 11 Declaraciones del miembro

Ante la ausencia de fraude, todas las declaraciones que usted haga se considerarán declaraciones y no garantías. Ninguna de esas declaraciones anulará la cobertura ni reducirá los servicios cubiertos conforme a esta Evidencia de Cobertura ni tampoco se usará como defensa de una acción legal, a menos que esté expresada en una solicitud por escrito.

Sección 12 Información disponible a solicitud

Como miembro del plan, usted tiene derecho a solicitar información sobre lo siguiente:

- Información general de la cobertura e información comparativa del plan
- Procedimientos para controlar la utilización
- Programas para el mejoramiento de la calidad
- Datos estadísticos de quejas formales y apelaciones
- La situación financiera de UnitedHealthcare Insurance Company o de una de sus compañías afiliadas

Sección 13 Comunicación de parte de un Miembro de Casos de Fraude y Abuso en el Año 2023

Comunicación de parte de un Miembro de Casos de Fraude y Abuso en el Año 2023

Cómo puede combatir el fraude en el cuidado de la salud

Nuestra compañía se ha impuesto el compromiso de prevenir el fraude, el desperdicio y el abuso en los programas de beneficios de Medicare y, para eso, le pedimos su ayuda. Si identifica un posible caso de fraude, le pedimos que nos lo avise inmediatamente.

Estos son algunos ejemplos de posibles casos de fraude relacionados con Medicare:

- Un proveedor de cuidado de la salud - como un médico o una compañía de dispositivos - le factura servicios que usted nunca recibió;
- Un proveedor le factura un equipo diferente al que usted recibió;
- Alguien usa la tarjeta de Medicare de otra persona para obtener cuidado médico, suministros o equipos;

- Alguien factura por un equipo médico de uso en el domicilio después de que ese equipo ya se devolvió;
- Una compañía ofrece un plan de salud o de medicamentos de Medicare que no ha sido aprobado por Medicare; o
- Una compañía usa información falsa para inducirle de manera engañosa a inscribirse en un plan de salud o de medicamentos de Medicare.

Para denunciar un posible caso de fraude en un programa de beneficios de Medicare, llame a Servicio al Cliente de TRS-Care Medicare Advantage al 1-866-347-9507 (TTY 711), 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes.

Esta línea telefónica especial le permite denunciar casos de manera anónima y confidencial. Haremos todo lo posible por mantener su confidencialidad. Sin embargo, si se debe involucrar a un organismo responsable de hacer cumplir la ley, no podremos garantizar su confidencialidad. Tenga la certeza que nuestra organización no tomará ninguna acción en contra de usted por hacer denuncias de buena fe sobre un posible caso de fraude.

También puede denunciar posibles casos de fraude en servicios médicos o en medicamentos con receta ante el Contratista de Integridad de Medicamentos de Medicare (Medicare Drug Integrity Contractor, MEDIC) llamando al 1-877-7SafeRx (1-877-772-3379), o directamente ante el programa de Medicare llamando al (1-800-633-4227). El número de fax de Medicare es 1-717-975-4442 y el sitio web es es.medicare.gov.

Sección 14 Compromiso de las Decisiones de Cobertura

Los médicos y el personal de servicios clínicos de UnitedHealthcare toman decisiones sobre los servicios para el cuidado de la salud que usted recibe en función de la idoneidad del cuidado y del servicio, y de la existencia de cobertura. Los médicos y el personal clínico que toman estas decisiones: 1. No son recompensados específicamente por denegar cobertura; 2. No ofrecen incentivos a médicos ni a ningún otro profesional de cuidado de la salud para animar la subutilización inapropiada de cuidado o de servicios; y 3. No contratan, promueven ni despiden a médicos ni a ninguna otra persona basando su decisión en la probabilidad, o la aparente probabilidad, de que la persona en cuestión apoyará o tendrá tendencia a apoyar la denegación de beneficios.

Capítulo 10

Definición de palabras importantes

Capítulo 10

Definiciones de palabras importantes

Centro de Cirugía Ambulatoria – Entidad que opera exclusivamente con el fin de suministrar servicios de cirugía para pacientes ambulatorios que no requieren ser hospitalizados y cuya estadía en el centro no es mayor de 24 horas.

Periodo de Inscripción Anual (Medicare)– Plazo del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año en que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos, o cambiarse a Medicare Original. Comuníquese con TRS para obtener más información o visite https://www.trs.texas.gov/Pages/healthcare_trscare_eligibility.aspx para obtener información detallada sobre los requisitos de participación e inscripción en TRS-Care.

Apelación – Lo que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura de servicios para el cuidado de la salud o de denegar el pago de servicios que ya recibió. Usted también puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender los servicios que está recibiendo.

Facturación del Saldo – Cuando un proveedor (como un médico o un hospital) factura a un paciente una cantidad mayor que el costo compartido permitido por el plan. Como miembro de TRS-Care Medicare Advantage, usted solamente tiene que pagar el costo compartido permitido por nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores le cobren mediante “facturación del saldo” ni que le cobren una cantidad mayor al costo compartido indicado por su plan.

Periodo de beneficios – Es la forma como Medicare Original cuantifica el uso que usted hace de los servicios de hospitales y de centros de enfermería especializada (SNF). Un periodo de beneficios comienza el día en que usted ingresa a un hospital o a un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ningún cuidado hospitalario como paciente hospitalizado (o ningún cuidado especializado en un centro de enfermería especializada) por 60 días consecutivos. Si lo internan en un hospital o en un centro de enfermería especializada después de que ha terminado un periodo de beneficios, comienza entonces un nuevo período de beneficios. El número de períodos de beneficios es ilimitado. Los períodos establecidos por Medicare para beneficios hospitalarios no son aplicables para el cuidado para pacientes hospitalizados. Si se trata de cuidado para pacientes hospitalizados, cada vez que lo internen en un hospital se aplica el costo compartido indicado en la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4. En cada estadía en un hospital como paciente hospitalizado, usted tiene cobertura por un número de días ilimitado, siempre y cuando la estadía esté cubierta según las reglas del plan.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) – Es la agencia federal que administra el programa Medicare.

Plan para Personas con Necesidades Especiales por Condiciones Crónicas (Chronic-Care Special Needs Plan, C-SNP) – los C-SNP son Planes para Personas con Necesidades Especiales que limitan la inscripción solamente a personas con necesidades especiales que tienen condiciones crónicas graves o incapacitantes específicas, según se define en el Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, CFR) 42, 422.2. Un C-SNP debe ofrecer

atributos específicos que superen la prestación de servicios básicos de la Parte A y la Parte B de Medicare y la coordinación del cuidado de la salud que se exige de todos los Planes de Cuidado Coordinado de Medicare Advantage, para recibir la designación especial y las adaptaciones de marketing e inscripción proporcionadas a los C-SNP.

Ensayo Clínico - Es un método con el cual los médicos y los científicos ponen a prueba nuevas terapias de cuidado médico, por ejemplo, qué tan bien funciona un medicamento nuevo para el cáncer. Para realizar estos estudios se solicita la participación de voluntarios para probar los nuevos medicamentos o procedimientos de cuidados médicos. Un ensayo clínico es una de las etapas finales del proceso de investigación que ayuda a médicos y científicos a determinar si un nuevo método de tratamiento funciona y si es seguro.

Coseguro – Cantidad que posiblemente tenga que pagar, la cual se expresa como un porcentaje (por ejemplo, 20%) como su parte del costo de los servicios.

El coseguro para los servicios dentro de la red se basa en tarifas negociadas contractualmente (cuando están disponibles para el servicio cubierto específico para el cual se aplica el coseguro) o en el Costo Permitido por Medicare, según nuestros acuerdos contractuales para el servicio.

Cantidad Máxima Combinada de Gastos de su Bolsillo – Es la cantidad máxima que usted pagará en un año por todos los servicios que haya recibido tanto de proveedores dentro de la red como de proveedores fuera de la red. Para obtener más información acerca de la cantidad máxima combinada de gastos de su bolsillo, consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4.

Queja – El nombre formal para “presentar una queja” es “presentar una queja formal”. El proceso para presentar quejas se usa solamente para ciertos tipos de problemas. Se incluyen problemas relacionados con la calidad del cuidado, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. También se incluyen quejas si su plan no respeta los plazos del proceso de apelación.

Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios – Es un centro que principalmente proporciona servicios de rehabilitación después de haber tenido una enfermedad o lesión, entre ellos, fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y patología del lenguaje y servicios de evaluación del entorno hogareño.

Copago – Cantidad que posiblemente tenga que pagar como su parte del costo de un suministro o servicio médico, como una visita al médico o una visita al hospital como paciente ambulatorio. El copago es una cantidad fija (por ejemplo \$10), no es un porcentaje.

Costo Compartido – Costo compartido se refiere a lo que un miembro debe pagar al recibir servicios. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) el deducible que un plan puede imponer antes de cubrir servicios; (2) el “copago” fijo que un plan requiere cuando se recibe un servicio específico; o (3) el “coseguro”, un porcentaje del total que se paga por un servicio, que un plan requiere cuando se recibe un servicio específico.

Servicios Cubiertos – Término que usamos en esta Evidencia de Cobertura para referirnos a todos los suministros y servicios para el cuidado de la salud que están cubiertos por nuestro plan.

Cuidado de Custodia – Es el cuidado personal prestado en un asilo de convalecencia, en un centro de cuidados paliativos o en otro tipo de centros si usted no necesita cuidado médico o cuidado de enfermería especializados. El cuidado de custodia, proporcionado por una persona que no tiene capacitación o especialización profesional, incluye la ayuda en las actividades de la vida diaria, por ejemplo, bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse o levantarse de la cama, sentarse o pararse de una silla, desplazarse y usar el baño. También puede incluir el tipo de cuidados

relacionados con la salud que la mayoría de la gente realiza por sí misma, como poner gotas en los ojos. Medicare no cubre el costo del cuidado de custodia.

Servicio al Cliente – Departamento dentro de nuestro plan que se encarga de responder sus preguntas sobre membresía, beneficios, quejas formales y apelaciones.

Deducible – Cantidad que usted debe pagar por el cuidado de la salud antes de que nuestro plan pague.

Cancelar la Inscripción o Cancelación de la Inscripción – Proceso para terminar su membresía en nuestro plan.

Plan para Personas con Necesidades Especiales que Tienen Elegibilidad Doble (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP) – Los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a la asistencia médica de un plan estatal de Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos de los costos de Medicare, según el estado y los requisitos de participación de la persona.

Equipo Médico Duradero – Es el equipo médico que el doctor receta por razones médicas. Por ejemplo, caminadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchón motorizado, suministros para personas diabéticas, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por el proveedor para que los miembros del plan las usen en su propio domicilio.

Emergencia – Una emergencia médica se da cuando usted, o cualquier persona prudente con conocimientos promedio de salud y medicina, creen que usted tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la muerte (y, si se trata de una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o de la funcionalidad de una extremidad o la pérdida de, o una limitación grave en, una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o una condición médica que empeora rápidamente.

Cuidado de Emergencia – Servicios cubiertos que son: 1) prestados por un proveedor calificado para prestar servicios para emergencias; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.

Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Divulgación de Información – Es el documento que, junto con su Solicitud de Inscripción y los adjuntos, las cláusulas adicionales u otra cobertura opcional que haya elegido, explica su cobertura, lo que debemos hacer, sus derechos y lo que usted debe hacer como miembro de nuestro plan.

Queja Formal – Tipo de queja que usted puede presentar sobre nuestro plan o los proveedores, incluso una queja relacionada con la calidad del cuidado que ha recibido. Esto no incluye disputas sobre la cobertura o el pago de servicios.

Auxiliar de Asistencia Médica a Domicilio – Persona que presta servicios para los que no se necesita la especialización de una enfermera o terapeuta con licencia, como la ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados).

Cuidado de la Salud a Domicilio – Es el cuidado de enfermería especializada y otros servicios de cuidado de la salud que usted recibe en su domicilio para el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos aparecen en la Tabla de Beneficios, en la Sección 2.1 del Capítulo

4, bajo el título “Agencia de cuidado de la salud a domicilio.” Si necesita servicios de cuidado de la salud a domicilio, el plan cubrirá estos servicios, siempre y cuando se cumplan los requisitos de cobertura de Medicare. Estos cuidados pueden incluir los servicios de un **auxiliar de cuidado de salud a domicilio**, si los servicios son parte del plan de cuidado de la salud a domicilio que se utiliza para el cuidado de su enfermedad o lesión. Estos cuidados no o están cubiertos, a menos que los proporciones un profesional capacitado como parte de un servicio que sí está cubierto. Los servicios de cuidado de la salud a domicilio no incluyen los servicios de limpieza de la casa, los arreglos necesarios para obtener servicio de alimentos ni tampoco incluyen el cuidado de enfermería a domicilio de tiempo completo.

Cuidados Paliativos – Un beneficio que proporciona un tratamiento especial a un miembro que ha sido médicamente certificado con una enfermedad terminal, lo que significa que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de los centros de cuidados paliativos en su zona geográfica. Si elige un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas, usted seguirá siendo miembro de nuestro plan. Puede seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Cuidados Paliativos – Cuidados especiales para las personas que tienen una enfermedad terminal y el asesoramiento a sus familiares. Los cuidados paliativos consisten en cuidados físicos y asesoramiento a cargo de un equipo de personas que forman parte de una compañía privada o agencia pública certificada por Medicare. Según la situación, estos cuidados pueden prestarse en el domicilio, en un centro de cuidados paliativos, en un hospital o en un asilo de convalecencia. Los cuidados paliativos tienen el propósito de ayudar a los pacientes durante sus últimos meses de vida, aliviando el dolor y dando bienestar. El enfoque se centra en dar cuidado al paciente, no en lograr su curación. Para obtener más información sobre los cuidados paliativos, visite [es.medicare.gov](https://www.medicare.gov) y en “Herramientas de búsqueda” seleccione “Buscar una publicación de Medicare” para ver o descargar la publicación “Medicare y los Beneficios de Hospicio”. O llame al (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios para cuidados paliativos no están cubiertos por Medicare ni por el plan.

Estadía en el Hospital como Paciente Hospitalizado – Estadía en el hospital cuando usted ha sido formalmente admitido para recibir servicios médicos especializados. Aunque pase la noche en el hospital, es posible que se le considere un “paciente ambulatorio”.

Período de Inscripción Inicial (Medicare)– Es el plazo que tiene para inscribirse en la Parte A y en la Parte B de Medicare tan pronto como cumpla los requisitos de participación en Medicare por primera vez. Si cumple los requisitos de la Parte B al cumplir 65 años, el periodo de inscripción inicial es un plazo de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que usted cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años. Comuníquese con TRS para obtener más información, o visite https://www.trs.texas.gov/Pages/healthcare_trscare_eligibility.aspx para obtener información detallada sobre los requisitos de participación e inscripción en TRS-Care.

Cantidad Máxima de Gastos de su Bolsillo Dentro de la Red – Es la cantidad máxima que usted pagará por los servicios cubiertos que haya recibido de parte de proveedores dentro de la red. Después de alcanzar este límite, no tendrá que pagar nada más, durante el resto del año del

contrato, cuando obtenga servicios cubiertos de proveedores dentro de la red. Sin embargo, hasta que alcance la cantidad máxima combinada de gastos de su bolsillo, debe seguir pagando la parte que le corresponde al recibir cuidados de un proveedor fuera de la red.

Medicaid o Asistencia Médica – Programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda a pagar los costos médicos de algunas personas de bajos ingresos y recursos limitados. Los programas estatales de Medicaid varían, pero la mayoría de los costos de cuidado de la salud están cubiertos si califica para Medicare y Medicaid.

Médicamente Necesario – Es la necesidad de usar servicios, suministros o medicamentos para prevenir, diagnosticar o tratar una condición médica que cumple los criterios aceptados de la profesión médica.

Medicare – Programa federal de seguro de salud para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas con Enfermedad Renal en Etapa Terminal (generalmente personas con insuficiencia renal permanente que requieren diálisis o trasplante de riñón).

Plan Medicare Advantage (MA) – En ocasiones se le llama Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene contrato con Medicare para proporcionarle a usted todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser i) un plan de una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), ii) un plan de una Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO), iii) un plan Privado de Tarifa por Servicio (Private Fee-for-Service, PFFS) o iv) un plan de Cuenta de Ahorros para Gastos Médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Además de elegir de estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Plan para Personas con Necesidades Especiales (Special Needs Plan, SNP). En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta). A estos planes se les llama **Planes Medicare Advantage con cobertura de Medicamentos con Receta**. TRS-Care Medicare Advantage no ofrece cobertura de medicamentos con receta de Medicare.

Costo Permitido por Medicare – Costo máximo de un servicio para que pueda ser reembolsado por Medicare Original.

Asignación de Medicare – En Medicare Original, un médico o proveedor “acepta la asignación” si acepta la cantidad aprobada por Medicare como pago total de los servicios cubiertos. Para los servicios cubiertos fuera de la red, si su médico o proveedor acepta la asignación, usted puede ahorrar dinero. Si un médico o proveedor acepta la asignación, el costo compartido que usted paga por el servicio cubierto se limita a su copago o su coseguro.

Servicios Cubiertos por Medicare – Servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término Servicios Cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, tales como los servicios para la vista, los servicios dentales o los servicios para la audición, que el plan Medicare Advantage puede ofrecer.

Plan de Salud de Medicare – Plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene contrato con Medicare para proporcionar los beneficios de la Parte A y la Parte B a los beneficiarios de Medicare que se inscriban en el plan. Este término incluye todos los Planes Medicare Advantage, los Planes de Costos de Medicare, los Planes para Personas con

Necesidades Especiales, los Programas Piloto o de Demostración y los Programas de Cuidado Todo Incluido para Ancianos (PACE).

Póliza “Medigap” o Seguro Complementario de Medicare – Es una póliza de seguro de salud comercializado por compañías de seguros privadas para proporcionar cobertura de los servicios que no proporciona la cobertura de Medicare Original. Las pólizas Medigap solamente funcionan con la cobertura Medicare Original. (Los planes Medicare Advantage no son pólizas Medigap.)

Miembro (Miembro de nuestro plan o “Miembro del Plan”) – Beneficiario de Medicare que cumple los requisitos para recibir servicios cubiertos, se ha inscrito en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Red – Son todos los médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros o proveedores de cuidado médico que tienen un contrato con el plan para proporcionar servicios cubiertos a nuestros miembros. Todos ellos aceptan el pago total por sus servicios y el costo compartido correspondiente de parte del plan. (Consulte la Sección 3.2 del Capítulo 1).

Proveedor de la Red – “Proveedor” es el término general para médicos, otros profesionales de cuidado de la salud, hospitales y otros centros de cuidado de la salud con licencia o certificación de Medicare y del estado para prestar servicios para el cuidado de la salud. “Los proveedores de la red” tienen un acuerdo con nuestro plan de aceptar lo que pagamos como pago total, y en algunos casos, coordinar además de prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se llaman “proveedores del plan.”

Determinación de la Organización – Decisión que nuestro plan toma cuando decide si los artículos o servicios que tienen o no tienen cobertura, o cuánto debe pagar usted por los artículos o servicios cubiertos. En este documento, las determinaciones de la organización se llaman “decisiones de cobertura”.

Medicare Original (“Medicare Tradicional” o “Medicare de Tarifa por Servicio”) – El plan Medicare Original lo ofrece el gobierno, no es un plan de salud privado como, por ejemplo, los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. Es el Congreso quien establece el monto de los pagos que realiza Medicare Original para pagar el costo de los servicios de Medicare que proporcionan médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud. Puede consultar a cualquier proveedor (dentro o fuera de la red) por el mismo costo compartido, siempre y cuando acepten Medicare y estén dispuestos a facturarle a UnitedHealthcare. Usted debe pagar el deducible. Medicare cubre la parte que le corresponde pagar de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga su parte. Medicare Original consiste de dos partes: Parte A (seguro hospitalario) y Parte B (seguro médico) y está disponible en todas partes de los Estados Unidos.

Proveedor Fuera de la Red o Centro Fuera de la Red – Proveedor o centro que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, propiedad ni están administrados por nuestro plan.

Gastos de su Bolsillo – Consulte la definición de “costo compartido”. Los “gastos de su bolsillo” del miembro son la cantidad que el miembro tiene la obligación de pagar como su parte del costo de los servicios recibidos.

Plan del Programa de Cuidado Todo Incluido para Ancianos (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE) – Plan que combina servicios médicos, sociales y para el cuidado a largo plazo para personas frágiles para ayudarles a mantener su independencia y vivir en su comunidad (en lugar de mudarse a un asilo de convalecencia) durante el mayor tiempo posible y, a su vez, recibir el cuidado de alta calidad que necesitan. Las personas inscritas en el programa PACE reciben sus beneficios de Medicare y de Medicaid a través del plan. El programa PACE no está disponible en todos los estados. Si desea saber si el programa PACE está disponible en su estado, comuníquese con Servicio al Cliente.

La Parte C – Consulte “**Plan Medicare Advantage (MA)**”.

Patrocinador del Plan – Teacher Retirement System of Texas (TRS).

Año del Plan – Período durante el cual TRS nos contrata para prestar servicios cubiertos a través del plan. En la portada de la Evidencia de Cobertura se indica el año del plan del TRS.

Plan tipo Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO) – Es un plan de Medicare Advantage que cuenta con una red de proveedores contratados, los cuales han acordado tratar a los miembros del plan por una cantidad de pago específica. Este tipo de plan tiene que cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de que se reciban de proveedores de la red o fuera de la red.

Prima – Es la cantidad que se paga periódicamente a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de cuidado de la salud por la cobertura de salud .

Preautorización – En el caso de los servicios médicos, significa un proceso en el cual el Proveedor de Cuidado Primario o el proveedor que proporciona el tratamiento debe recibir la preaprobación antes de que ciertos servicios médicos sean prestados o pasen a ser pagaderos. Los servicios cubiertos que necesitan preautorización se indican en la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4. En un plan tipo Organización de Proveedores Preferidos (PPO), algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos únicamente si su proveedor de cuidado primario u otro proveedor de la red obtienen “preautorización” de parte de nuestro plan. Con un plan tipo PPO, usted no necesita preautorización para obtener servicios fuera de la red. Sin embargo, es aconsejable que, antes de obtener servicios de proveedores fuera de la red, se comunique con su plan para confirmar que tienen cobertura y saber cuál es el costo compartido que le corresponde.

Prótesis y Ortesis – Dispositivos médicos que incluyen, entre otros, abrazaderas ortopédicas para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte interna o una función del cuerpo, incluso los suministros para ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor – Médico u otro proveedor a quien usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar a su proveedor de cuidado primario antes de consultar a cualquier otro proveedor de cuidado de la salud.

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization, QIO) – Grupo de médicos y otros expertos en el cuidado de la salud que reciben pago del gobierno federal para verificar y mejorar el cuidado que reciben los pacientes de Medicare.

Servicios de Rehabilitación – Son servicios que incluyen fisioterapia, terapia del lenguaje y

terapia ocupacional, entre otros.

Clínica Sin Previa Cita – Un lugar donde normalmente es atendido sin necesidad de citas. Puede ser un establecimiento independiente o estar ubicado en una tienda, supermercado o farmacia. Los servicios de una clínica sin previa cita están sujetos al mismo costo compartido que los centros de cuidado de urgencia. (Consulte la tabla de beneficios en el Capítulo 4).

Área de Servicio – Zona geográfica en la que usted debe vivir para inscribirse en un plan de salud particular. El plan puede cancelar su inscripción si usted se muda permanentemente fuera del área de servicio del plan.

Cuidado en un Centro de Enfermería Especializada (Skilled Nursing Facility, SNF) – Cuidado de enfermería especializada y servicios para la rehabilitación que se proporcionan diaria y continuamente en un centro de enfermería especializada. Ejemplos de cuidado incluyen fisioterapia o inyecciones intravenosas que solamente pueden ser proporcionados por un médico o una enfermera titulada.

Período de Inscripción Especial (Medicare) – Período establecido en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o regresar a Medicare Original. Las situaciones en las que usted puede cumplir los requisitos para un Período de Inscripción Especial incluyen: si se muda a un asilo de convalecencia o si no cumplimos nuestro contrato con usted. Comuníquese con TRS para obtener más información, o visite https://www.trs.texas.gov/Pages/healthcare_trscare_eligibility.aspx para obtener información detallada sobre los requisitos de participación e inscripción en TRS-Care.

Programa Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) – Es un beneficio mensual que el Seguro Social paga a personas con ingresos y recursos limitados, a quienes son discapacitados, están ciegos o tienen 65 años o más. Los beneficios de este programa son distintos a los beneficios del Seguro Social.

Servicios Requeridos de Urgencia – Servicios cubiertos que no sean servicios para emergencia, prestados cuando los proveedores de la red no están a su disposición ni accesibles temporalmente o cuando el miembro se encuentra fuera del área de servicio. Por ejemplo, usted necesita cuidado inmediato durante el fin de semana. Los servicios deben ser médicamente necesarios y de inmediato.

TRS-Care Medicare Advantage Servicio al Cliente:



Llame al **1-866-347-9507**

Las llamadas a este número son gratis, 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes. El Servicio al Cliente también ofrece servicios gratuitos de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés.

TTY 711

Las llamadas a este número son gratis, 7 a.m. a 6 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes.



Escriba a **P.O. Box 30769**
Salt Lake City, UT 84130-0769



retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud

El programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para proporcionar asesoramiento local gratuito sobre el seguro de salud a los beneficiarios de Medicare.

Puede llamar al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud de su estado al número de teléfono indicado en la Sección 3 del Capítulo 2 de la Evidencia de Cobertura.

Declaración de Divulgación de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos Según la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (*Paperwork Reduction Act, PRA*) de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de información, a menos que esta exhiba un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (*Office of Management and Budget, OMB*). El número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene algún comentario o sugerencia para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

UHEX23NP0090024_000