



Evidencia de Cobertura 2026

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



retiree.uhc.com/TRS-CareMA



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

**United
Healthcare®**

Del 1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Evidencia de Cobertura para el año 2026

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

Este documento contiene la información detallada de su cobertura de salud de Medicare del 1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026.



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

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

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

Si tiene preguntas sobre este documento, llame a 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. Esta llamada es gratuita.

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 UCard® de UnitedHealthcare 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 UnitedHealthcare UCard® or the front of your plan booklet.

Los beneficios, los copagos o los coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2027.

OMB Approval 0938-1051 (Expires: August 31, 2026)

Nuestra red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Le notificaremos sobre cualquier cambio que pueda afectarle con al menos 30 días de anticipación.

2026 Evidencia de Cobertura Índice

Capítulo 1:	Información básica para el miembro.....	4
Sección 1	Usted es miembro de TRS-Care Medicare Advantage.....	4
Sección 2	Requisitos de participación en el plan.....	4
Sección 3	Materiales importantes de membresía.....	5
Sección 4	Resumen de costos importantes.....	7
Sección 5	Más información sobre la prima mensual de su plan.....	8
Sección 6	Mantenga actualizado su registro de membresía de nuestro plan.....	8
Sección 7	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	9
Capítulo 2:	Números de teléfono y recursos.....	11
Sección 1	Contactos de TRS-Care Medicare Advantage.....	11
Sección 2	Cómo obtener ayuda de Medicare.....	14
Sección 3	Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (SHIP).....	15
Sección 4	Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO).....	23
Sección 5	Seguro Social.....	36
Sección 6	Medicaid.....	37
Sección 7	Junta de Retiro Ferroviario (RRB).....	45
Sección 8	Si tiene un seguro de grupo u otro seguro de salud de un empleador fuera de TRS-Care.....	46
Capítulo 3:	Cómo usar nuestro plan para.....	47
Sección 1	Cómo obtener cuidado médico como miembro de nuestro plan.....	47
Sección 2	Use proveedores de la red y fuera de la red para recibir cuidado médico.....	48
Sección 3	Cómo recibir servicios en situaciones de emergencia, catástrofe o cuando necesita cuidado de urgencia.....	50
Sección 4	¿Qué debe hacer si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?.....	51
Sección 5	Servicios médicos en un estudio de investigación clínica.....	52
Sección 6	Reglas para recibir cuidado en una “institución religiosa no médica para servicios de salud”.....	54
Sección 7	Reglas sobre la propiedad del equipo médico duradero.....	55



¿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 4:	Tabla de Beneficios Médicos (qué cubre el plan y qué paga usted).....	57
Sección 1	Explicación de los gastos de su bolsillo por servicios cubiertos.....	57
Sección 2	La tabla de beneficios médicos indica sus beneficios médicos y costos	58
Sección 3	Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones).....	135
Sección 4	Otros beneficios adicionales (que no tienen cobertura de Medicare Original).....	141
Capítulo 5:	Cómo solicitar el pago de nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos.....	149
Sección 1	Situaciones en las que usted debe pedirnos que paguemos nuestra parte por servicios cubiertos.....	149
Sección 2	Cómo solicitarnos un reembolso o el pago de una factura que recibió	152
Sección 3	Revisaremos su solicitud de pago y podemos aceptarla o denegarla	152
Capítulo 6:	Sus derechos y responsabilidades.....	154
Sección 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales	154
Sección 2	Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan.....	167
Capítulo 7:	Si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas).....	169
Sección 1	Qué debe hacer si tiene un problema o una duda.....	169
Sección 2	Dónde obtener más información y ayuda personalizada.....	169
Sección 3	Qué proceso usar para tratar su problema.....	170
Sección 4	Guía para decisiones de cobertura y apelaciones.....	170
Sección 5	Cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	173
Sección 6	Cómo solicitar cobertura para una estadía en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si piensa que se le da de alta demasiado pronto.....	182
Sección 7	Cómo solicitar que se sigan cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura termina demasiado pronto.....	187
Sección 8	Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5.....	191



¿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 9	Cómo presentar una queja sobre la calidad del cuidado, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otros problemas.....	193
Capítulo 8:	Cómo terminar la membresía en nuestro plan.....		197
	Sección 1	Cómo terminar su membresía en nuestro plan.....	197
	Sección 2	¿Cuándo puede usted terminar su membresía en nuestro plan?.....	197
	Sección 3	Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos y servicios a través de nuestro plan.....	198
	Sección 4	Debemos terminar la membresía en nuestro plan en ciertas situaciones.....	198
Capítulo 9:	Avisos legales.....		200
	Sección 1	Aviso sobre las leyes vigentes.....	200
	Sección 2	Aviso sobre anti-discriminación.....	200
	Sección 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador Secundario de Medicare.....	200
	Sección 4	Responsabilidad civil ante terceros y subrogación.....	201
	Sección 5	Responsabilidad del Miembro.....	201
	Sección 6	Los servicios cubiertos por Medicare deben cumplir el requisito de ser razonables y necesarios.....	202
	Sección 7	No debe haber duplicación de beneficios con cobertura de Seguro de Automóvil, contra Accidentes o de Responsabilidad Civil.....	202
	Sección 8	Hechos que escapan a nuestro control.....	203
	Sección 9	Los proveedores médicos y hospitales de la red contratantes son contratistas independientes.....	203
	Sección 10	Evaluación de tecnologías.....	203
	Sección 11	Declaraciones del Miembro.....	204
	Sección 12	Información disponible a solicitud.....	204
	Sección 13	Comunicación de parte de un Miembro de Casos de Fraude y Abuso en el Año 2026.....	204
	Sección 14	Compromiso de las Decisiones de Cobertura.....	205
Capítulo 10:	Definiciones.....		208



Capítulo 1:

Información básica para el miembro

Sección 1 Usted es miembro de TRS-Care Medicare Advantage

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

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

TRS-Care Medicare Advantage es un Plan Medicare Advantage PPO (PPO significa Organización de Proveedores Preferidos). 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. Este plan no incluye cobertura de medicamentos con receta de la Parte D. Express Scripts Inc. administra su cobertura de medicamentos con receta por separado.

Sección 1.2 Información legal sobre la Evidencia de Cobertura

Esta **Evidencia de Cobertura** forma parte de nuestro contrato con usted sobre cómo TRS-Care Medicare Advantage cubre su cuidado. Otras partes de este contrato incluyen su solicitud de inscripción o su elección verbal o electrónica de nuestro plan, y todos los avisos que reciba de nosotros sobre cambios en su cobertura o en las condiciones que afectan su cobertura. Estos avisos a veces reciben el nombre de “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato tiene vigencia durante los meses que usted esté inscrito en el plan entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026.

Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios del plan después del 31 de diciembre de 2026. También podemos decidir cancelar el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2026.

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

Sección 2 Requisitos de participación en el plan

Sección 2.1 Requisitos de participación

Usted cumple los requisitos de membresía de nuestro plan, siempre y cuando usted cumpla con todas estas condiciones:

- Usted tenga tanto la Parte A de Medicare como la Parte B de Medicare
- Usted viva en nuestra área geográfica de servicio (según se describe en la Sección 2.2). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en el lugar.
- Usted sea un 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 el área de servicio de nuestro 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 se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de este plan. Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) **y al TRS Health** 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.

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

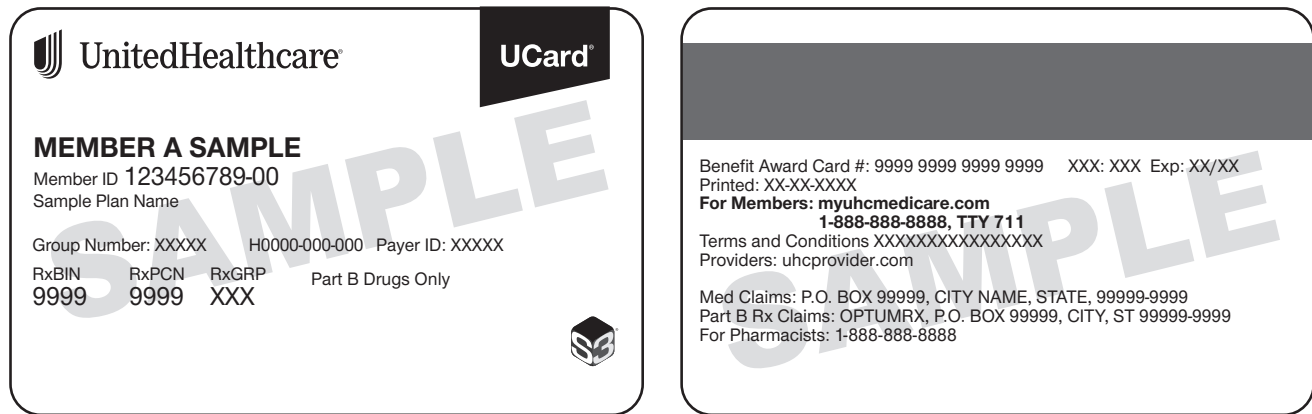
Sección 2.3 Ciudadanía Estadounidense o Residencia Legal

Usted debe ser un ciudadano estadounidense o residente legal en los Estados Unidos para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) le notificará a TRS si usted no cumple los requisitos para seguir siendo miembro de nuestro plan por esta razón. TRS debe cancelar su inscripción si usted no cumple este requisito.

Sección 3 Materiales importantes de membresía

Sección 3.1 Su UCard de UnitedHealthcare

Use su UCard® de UnitedHealthcare cada vez que reciba servicios cubiertos por nuestro plan. Usted también debe mostrarle al proveedor su tarjeta de Medicaid, si tiene una. Ejemplo de la UCard de UnitedHealthcare:



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 UCard de UnitedHealthcare, 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 de cuidados para enfermos terminales, 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. Nota: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios de cuidados para enfermos terminales no están cubiertos por el plan ni por Medicare.

Si su UCard de UnitedHealthcare se le daña, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y le enviaremos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de Proveedores

El **Directorio de Proveedores**, disponible en retiree.uhc.com/TRS-CareMA, indica los proveedores de servicios y los distribuidores de equipo médico duradero actuales 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, dentro y 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. Para obtener información más específica, consulte el Capítulo 3.

Obtenga la lista más actualizada de proveedores y distribuidores en nuestro sitio web en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.

Si usted no tiene un **Directorio de Proveedores**, puede solicitar una copia (en formato electrónico o impreso) a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Los

Directorios de Proveedores que solicitó se le enviarán por correo en un plazo no mayor de 3 días hábiles.

Sección 4 Resumen de costos importantes

	Los costos en el año 2026
Máximos de gastos de su bolsillo Esto es lo máximo que usted pagará de su bolsillo por los servicios cubiertos. (Consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4 para obtener información detallada.)	De proveedores dentro y fuera de la red, combinados: \$3,500
Visitas al consultorio de un proveedor de cuidado primario	\$5 de copago por cada visita (dentro de la red). \$5 de copago por cada visita (fuera de la red).
Visitas al consultorio de un especialista	\$10 de copago por cada visita (dentro de la red). \$10 de copago por cada visita (fuera de la red).
Estadías en el hospital como paciente hospitalizado	\$500 de copago por cada estadía en el hospital cubierta por Medicare, por un número ilimitado de días (dentro de la red). \$500 de copago por cada estadía en el hospital cubierta por Medicare, por un número ilimitado de días (fuera de la red).

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

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

Sección 4.1 Prima del plan

Usted paga sus primas de TRS-Care Medicare Advantage PPO directamente a TRS. Puede buscar las primas mensuales aquí: www.trs.texas.gov/health-benefits/retiree-health/care-resources.

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.

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 2026” del manual Medicare y Usted 2026. Descargue una copia en el sitio web de Medicare en (es.medicare.gov/medicare-and-you) o puede llamar y pedir una copia impresa al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.2 Prima Mensual de la Parte B de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

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, si no cumple los requisitos para recibir la Parte A sin pagar una prima.

Sección 5 Más información sobre la prima mensual de su plan

Sección 5.1 La prima mensual de nuestro plan no cambiará durante el año

Correcto. 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 de nuestro 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.

Si tiene alguno de estos cambios, infórmenos:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.

- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge o de su pareja de unión libre, de Seguro de Accidentes Laborales o Medicaid).
- Cualquier reclamo por responsabilidad civil, como reclamos debido a un accidente de automóvil.
- Si es admitido en un asilo de convalecencia.
- Si cambia su tercero responsable designado (como un cuidador).
- Si participa en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** Usted no está obligado a informarle a nuestro 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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

Sección 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Medicare nos exige que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura médica o de medicamentos que tenga para que podamos 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 médica 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). 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), las reglas de Medicare determinan si paga primero nuestro plan o su otro seguro. El seguro que paga primero (el “pagador primario”) 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 grupo 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 (End-Stage Renal Disease, 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 y usted (o su cónyuge o pareja de unión libre) 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

Sección 1 Contactos de TRS-Care Medicare Advantage

Para recibir ayuda con reclamos, facturación o si tiene alguna pregunta sobre la UCard, llame o escriba a Servicio al Cliente. Nos complacerá ayudarle.

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 Servicio al Cliente 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) también ofrece servicios gratuitos de interpretación en otros 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 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. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura o apelaciones relacionadas con su cuidado médico, consulte el Capítulo 7.

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
-----------------	--

Decisiones de Cobertura Relacionadas con el Cuidado Médico – Información de Contacto

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 P.O. Box 30769, Salt Lake City, UT 84130-0769
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

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 Para presentar apelaciones rápidas relacionadas con el cuidado médico solamente: 1-866-373-1081
Escriba a	UnitedHealthcare Appeals and Grievances Department P.O. Box 6103, MS CA120-0360, Cypress, CA 90630-0023
Sitio Web	retiree.uhc.com/TRS-CareMA

Cómo 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.

Quejas sobre el Cuidado Médico – Información de Contacto

Llame al	1-866-347-9507
-----------------	-----------------------

Quejas sobre 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 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
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 Para presentar quejas rápidas sobre el cuidado médico solamente: 1-866-373-1081
Escriba a	UnitedHealthcare Appeals and Grievances Department P.O. Box 6103, MS CA120-0360, Cypress, CA 90630-0023
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre TRS-Care Medicare Advantage directamente ante Medicare, visite es.medicare.gov/my/medicare-complaint .

Cómo solicitarnos el pago de nuestra parte del costo del cuidado médico que usted recibió

Si recibió una factura o pagó 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. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5.

Si nos envía una solicitud de pago y nosotros denegamos cualquier parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7.

Solicitudes de Pago – 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 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 Cómo obtener ayuda 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 nuestro plan.

Medicare – Información de Contacto

Llame al	1-800-MEDICARE, (1-800-633-4227) Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y está habilitado solo para personas que tienen dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número son gratuitas.
Chatee en Vivo	Chatee en vivo en es.medicare.gov/talk-to-someone .
Escriba a	Escriba a Medicare al PO Box 1270, Lawrence, KS 66044
Sitio Web	es.medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su área, incluso lo que cuesten y los servicios que presten. Debido a que su cobertura es proporcionada por TRS, no encontrará planes en es.medicare.gov. • Busque los médicos participantes en Medicare y otros distribuidores y proveedores de cuidado de la salud. • Encuentre lo que Medicare cubre, incluso los servicios preventivos (como exámenes, inyecciones o vacunas y las visitas de “Bienestar” anuales). • Obtenga los formularios y la información sobre las apelaciones de Medicare. • Obtenga información sobre la calidad del cuidado proporcionado por los planes, asilos de convalecencia, hospitales, médicos, agencias de asistencia médica a domicilio, centros de diálisis, centros de cuidado para enfermos terminales, centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y hospitales de cuidado a largo plazo. • Busque los sitios web y números de teléfono útiles.

Medicare – Información de Contacto

También puede visitar el sitio web es.medicare.gov para presentar ante Medicare cualquier queja que tenga sobre TRS-Care Medicare Advantage.

Para presentar una queja ante Medicare, visite es.medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas con mucha seriedad y usa esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare.

Sección 3 Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (SHIP)

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 que ofrece ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare. 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 - MI Options
- Minnesota - Minnesota State Health Insurance Assistance Program/Senior LinkAge Line
- Missouri - Missouri State Health Insurance Assistance Program (SHIP)
- 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 - PA MEDI
- 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)

Su Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud es un programa independiente del estado (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.

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 https://health.alaska.gov/en/senior-and-disabilities-services/	1-800-478-6065 TTY 711
Alabama Alabama State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 201 Monroe ST, STE 350 Montgomery, AL 36104 www.alabamaageline.gov	1-877-425-2243 TTY 711
Arkansas Arkansas Senior Health Insurance Information Program (SHIIP) 1 Commerce Way Little Rock, AR 72202 https://insurance.arkansas.gov/consumer-services/senior-health/	1-800-224-6330 TTY 711
American Samoa American Samoa Senior Health Insurance Program ASTCA Executive BLDG #306, P.O. Box 6101 Pago Pago, AS 96799 https://www.medicaid.gov/state-overviews/american-samoa.html	1-684-699-4777 TTY 711
Arizona Arizona State Health Insurance Assistance Program 1366 E Thomas RD, STE 108 ATTN: SHIP Phoenix, AZ 85104 https://des.az.gov/services/older-adults/medicare-assistance	1-800-432-4040 TTY 711
California California Health Insurance Counseling & Advocacy Program (HICAP) 2880 Gateway Oaks Dr, STE 200 Sacramento, CA 95833 http://www.aging.ca.gov/hicap/	1-800-434-0222 TTY 1-800-735-2929
Colorado Colorado Senior Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1560 Broadway, STE 850 Denver, CO 80202 https://doi.colorado.gov/insurance-products/health-insurance/senior-health-care-medicare	1-888-696-7213 TTY 711
Connecticut Connecticut CHOICES Senior Health Insurance Program 55 Farmington AVE, FL 12 Hartford, CT 06105-3730 https://portal.ct.gov/ads/programs-and-services/choices?language=en_US	1-800-994-9422 TTY 711

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

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/>

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

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

Georgia | GeorgiaCares Senior Health Insurance Plan 1-866-552-4464
TTY 711
47 Trinity Ave. S.W. Atlanta, GA 30334
<https://aging.georgia.gov/georgiacares-ship>

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

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

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

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

Illinois | Illinois Senior Health Insurance Program (SHIP) 1-800-252-8966
TTY 711
One Natural Resources Way, STE 100 Springfield, IL 62702-1271
<https://ilaging.illinois.gov/>

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

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

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
<https://www.kdads.ks.gov/services-programs/aging/medicare-programs/senior-health-insurance-counseling-for-kansas-shick>

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 40601
<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
36 S Charles St, FL 12 Baltimore, MD 21201
<https://aging.maryland.gov/Pages/state-health-insurance-program.aspx>

Maine | Maine State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-207-287-3707
TTY 711
109 Capitol Street Augusta, ME 04333
<https://www.maine.gov/dhhs/oads/get-support/older-adults-disabilities/older-adult-services/ship-medicare-assistance>

Michigan | MI Options 1-800-803-7174
TTY 711
P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909
www.michigan.gov/MDHHS/MIOptions

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

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

Missouri Missouri State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 601 W Nifong Blvd, STE 3A Columbia, MO 65203 https://www.missouriship.org	1-800-390-3330 TTY 711
--	---------------------------

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

Mississippi Mississippi Department of Human Services, Division of Aging & Adult Services 200 S Lamar ST Jackson, MS 39201 https://www.mdhs.ms.gov/aging/finding-services-for-older-adults/	1-601-359-4500 TTY 711
--	---------------------------

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

North Carolina North Carolina Seniors Health Insurance Information Program (SHIIP) 1201 Mail Service Center Raleigh, NC 27699-1201 http://www.ncdoi.gov/SHIIP	1-855-408-1212 TTY 711
---	---------------------------

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

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

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

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

New Jersey | New Jersey State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 1-800-792-8820
TTY 711
P.O. Box 715 Trenton, NJ 08625-0715
www.nj.gov/humanservices/doas/services/q-z/ship/index.shtml

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
1550 College Parkway Carson City, NV 89706
[https://adsd.nv.gov/Programs/Seniors/Medicare_Assistance_Program_\(MAP\)/MAP_Prog/](https://adsd.nv.gov/Programs/Seniors/Medicare_Assistance_Program_(MAP)/MAP_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

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

Pennsylvania PA MEDI 555 Walnut ST, FL 5 Harrisburg, PA 17101-1919 aging.pa.gov	1-800-783-7067 TTY 711
Puerto Rico Puerto Rico State Health Insurance Assistance Program (SHIP) Ponce de León AVE, PDA 16, EDIF 1064, 3er nivel San Juan, PR 00919-1179 www.oppea.pr.gov	1-787-721-6121 TTY 711
Rhode Island Rhode Island State Health Insurance Assistance Program (SHIP) 25 Howard AVE, BLDG 57 Cranston, RI 02920 https://oha.ri.gov/	1-401-462-3000 TTY 1-401-462-0740
South Carolina South Carolina (I-CARE) Insurance Counseling Assistance and Referrals for Elders 1301 Gervais ST, STE 350 Columbia, SC 29201 https://aging.sc.gov/	1-800-868-9095 TTY 711
South Dakota South Dakota Senior Health Information & Insurance Education (SHIINE) 3800 E. Hwy 34 - Hillsvie Pl c/o 500 E. Capitol Ave Pierre, SD 57501 www.shiine.net	1-800-265-9684 TTY 711
Tennessee Tennessee Commission on Aging & Disability - TN SHIP 315 Deaderick ST Nashville, TN 37243 https://www.tn.gov/disability-and-aging/disability-aging-programs/tn-ship.html	1-877-801-0044 TTY 711
Texas Texas Department of Aging and Disability Services (HICAP) P.O. Box 13247 Austin, TX 78711 https://hhs.texas.gov/services/health/medicare	1-800-252-9240 TTY 1-512-424-6597
Utah Utah Senior Health Insurance Information Program (SHIP) 288 N. 1460 West Salt Lake City, UT 84116 https://daas.utah.gov	1-877-424-4640 TTY 711

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

Virginia Virginia Insurance Counseling and Assistance Program (VICAP) 1610 Forest AVE, STE 100 Henrico, VA 23229 https://www.vda.virginia.gov/vicap.htm	1-800-552-3402 TTY 711
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) 27 Main Street, Suite 14 Montpelier, VT 05602 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 (QIO)

Una Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization, QIO) designada atiende a los beneficiarios de Medicare en cada estado. La siguiente es una lista de las Organizaciones para el Mejoramiento de la Calidad de cada estado donde prestamos servicios:

- Alaska - ACENTRA

- Alabama - ACENTRA
- Arkansas - ACENTRA
- American Samoa - Commence Health BFCC-QIO Program
- Arizona - Commence Health BFCC-QIO Program
- California - Commence Health BFCC-QIO Program
- Colorado - ACENTRA
- Connecticut - ACENTRA
- District of Columbia - Commence Health BFCC-QIO Program
- Delaware - Commence Health BFCC-QIO Program
- Florida - ACENTRA
- Georgia - ACENTRA
- Guam - Commence Health BFCC-QIO Program
- Hawaii - Commence Health BFCC-QIO Program
- Iowa - Commence Health BFCC-QIO Program
- Idaho - ACENTRA
- Illinois - Commence Health BFCC-QIO Program
- Indiana - Commence Health BFCC-QIO Program
- Kansas - Commence Health BFCC-QIO Program
- Kentucky - ACENTRA
- Louisiana - ACENTRA
- Massachusetts - ACENTRA
- Maryland - Commence Health BFCC-QIO Program
- Maine - ACENTRA
- Michigan - Commence Health BFCC-QIO Program
- Minnesota - Commence Health BFCC-QIO Program
- Missouri - Commence Health BFCC-QIO Program
- Northern Mariana Islands - Commence Health BFCC-QIO Program
- Mississippi - ACENTRA
- Montana - ACENTRA
- North Carolina - ACENTRA
- North Dakota - ACENTRA
- Nebraska - Commence Health BFCC-QIO Program
- New Hampshire - ACENTRA
- New Jersey - Commence Health BFCC-QIO Program
- New Mexico - ACENTRA
- Nevada - Commence Health BFCC-QIO Program
- New York - Commence Health BFCC-QIO Program
- Ohio - Commence Health BFCC-QIO Program
- Oklahoma - ACENTRA
- Oregon - ACENTRA
- Pennsylvania - Commence Health BFCC-QIO Program
- Puerto Rico - Commence Health BFCC-QIO Program
- Rhode Island - ACENTRA
- South Carolina - ACENTRA
- South Dakota - ACENTRA

- Tennessee - ACENTRA
- Texas - ACENTRA
- Utah - ACENTRA
- Virginia - Commence Health BFCC-QIO Program
- Virgin Islands of the U.S. - Commence Health BFCC-QIO Program
- Vermont - ACENTRA
- Washington - ACENTRA
- Wisconsin - Commence Health BFCC-QIO Program
- West Virginia - Commence Health BFCC-QIO Program
- Wyoming - ACENTRA

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 del estado es una organización independiente. No está relacionada con nuestro plan.

Comuníquese 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 recibió. Algunos ejemplos de inquietudes relacionadas con la calidad del cuidado incluyen recibir el medicamento equivocado, pruebas o procedimientos innecesarios o un diagnóstico erróneo.
- 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 | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.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

Alabama | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Arkansas | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

American Samoa | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-684-699-3330

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

Arizona | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-877-588-1123

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

California | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-877-588-1123

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Colorado | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Connecticut | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

District of Columbia | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Delaware | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Florida | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Georgia | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751
TTY 711

Guam | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-671-685-2689
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

Hawaii | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-877-588-1123
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Iowa | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-755-5580
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Idaho | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-305-6759
TTY 711
9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Illinois | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Indiana | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Kansas | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-755-5580

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Kentucky | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Louisiana | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Massachusetts | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Maryland | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Maine | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Michigan | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Minnesota | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Missouri | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-755-5580

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Northern Mariana Islands | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-670-989-2686

TTY 711

Mississippi | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Montana | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

North Carolina | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

North Dakota | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Nebraska | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-755-5580

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New Hampshire | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New Jersey | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-866-815-5440

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New Mexico | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Nevada | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-877-588-1123

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

New York | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-866-815-5440

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Ohio | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Oklahoma | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Oregon | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-305-6759

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Pennsylvania | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Puerto Rico | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-787-520-5743

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

Rhode Island | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

South Carolina | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

South Dakota | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Tennessee | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0751

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Texas | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-315-0636

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Utah | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Virginia | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

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

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-340-773-6334

TTY 711

Organización para el Mejoramiento de la Calidad – Información de contacto

Vermont | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-319-8452

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Washington | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-305-6759

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Wisconsin | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-524-9900

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

West Virginia | Commence Health BFCC-QIO Program

P.O. Box 2687 Virginia Beach, VA 23450
<https://www.commencehealthqio.cms.gov>

1-888-396-4646

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

Wyoming | ACENTRA

1650 Summit Lake Dr., Suite 102 Tallahassee, FL 32317
acentraqio.com

1-888-317-0891

TTY 711

9 a.m. a 5 p.m., hora local,
de lunes a viernes; 10 a.m.
a 4 p.m., hora local, los
fines de semana y días
festivos

El Seguro Social determina el cumplimiento de los requisitos de participación de Medicare y administra las inscripciones para Medicare.

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

	Seguro Social – Información de Contacto
Llame al	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: de 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes. Use 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 que tienen dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención: de 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.
Sitio Web	ssa.gov/espanol/

Sección 6 Medicaid

Medicaid es un programa conjunto del gobierno federal y del estado 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. Medicaid ofrece programas que 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 los programas de Ahorros de Medicare, 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
7:30 a.m. a 4 p.m., hora de Samoa, de lunes a viernes

Arizona | Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS)
801 E Jefferson ST Phoenix, AZ 85034
www.azahcccs.gov

1-800-654-8713
TTY 1-800-367-8939
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

Colorado | Colorado Department of Health Care Policy and Financing
303 E. 17th Avenue Denver, CO 80203
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

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

Connecticut | HUSKY Health Program
55 Farmington AVE Hartford, CT 06105-3730
<https://www.huskyhealthct.org/members.html>

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
8:15 a.m. a 4:45 p.m., hora
del Este, de lunes a
viernes, excepto los días
festivos del Distrito

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
2 Martin Luther King Jr DR SE E Tower Atlanta, GA 30334
<https://medicaid.georgia.gov/>

1-404-656-4507
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/>

1-671-735-7352
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora de
Chamorro, de lunes a
viernes

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

1-808-586-4993
TTY 711
7:45 a.m. a 4:30 p.m., hora
de Hawaii, de lunes a
viernes

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

Iowa Department of Human Services 321 East 12th Street Des Moines, IA 50319 https://hhs.iowa.gov/programs/welcome-iowa-medicaid	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 1720 Westgate Dr. Boise, ID 83704 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 Indiana Family and Social Services Administration FSSA Document CTR, P.O. Box 1810 Marion, IN 46952 https://www.in.gov/medicaid/	1-800-403-0864 TTY 1-800-743-3333 8 a.m. a 4:30 p.m., hora local, 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
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 Massachusetts Office of Health and Human Services 600 Washington Street Boston, MA 02111 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

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

Maryland Maryland Department of Health, HealthChoice 201 W Preston ST Baltimore, MD 21201-2399 health.maryland.gov/mmcp/healthchoice/Pages/Home.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
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 1400 Broadway, Room A206 Helena, MT 59601-5231 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

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

North Carolina | North Carolina Department of Health and Human Services

2001 Mail Service Center Raleigh, NC 27699-2501
<https://www.ncdhhs.gov/>

1-800-662-7030
TTY 1-888-232-6348
8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes

North Dakota | North Dakota Department of Human Services

600 E. Boulevard Ave., Dept. 325 Bismarck, ND 58505-0250
<https://www.hhs.nd.gov/healthcare/medicaid>

1-866-614-6005
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes

Nebraska | Nebraska Department of Health and Human Services

P.O. Box 95026 Lincoln, NE 68509-5026
dhhs.ne.gov/Pages/medicaid-and-long-term-care.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 8 p.m., hora del Este, los lunes y jueves; de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este, los martes, miércoles y viernes

New Mexico | Health Care Authority

P.O. Box 2348 Santa Fe, NM 87504-2348
<https://www.hca.nm.gov/>

1-800-283-4465
TTY 711
7 a.m. a 6:30 p.m., hora de la Montaña, de lunes a viernes

Nevada | Nevada Department of Health and Human Services

4070 Silver Sage Drive Carson City, NV 89701
<http://dhcfnv.gov>

1-775-684-3676
TTY 711
8 a.m. a 5 p.m., hora del Pacífico, de lunes a viernes

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

New York New York State's Medicaid Program Corning Tower, Empire State Plaza Albany, NY 12237 www.health.ny.gov/health_care/medicaid/ldss	1-800-541-2831 TTY 711 lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Este; los sábados, de 9 a.m. a 1 p.m., hora del Este
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 https://www.oklahoma.gov/ohca.html	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 Office of Medical Assistance Programs (OMAP) PO Box 2675 Harrisburg, PA 17105 https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/medicaid.html	1-800-692-7462 TTY 1-800-451-5886 8 a.m. a 4:45 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 5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes
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

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

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/	1-605-773-4678 TTY 711
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 4601 W. Guadalupe St. Austin, TX 78751-3146 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 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
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 https://dhs.vi.gov/office-of-medicaid/	1-340-774-0930 TTY 711

Programas estatales de Medicaid – Información de contacto

Vermont Department of Vermont Health Access 280 State Drive, NOB 1 South South Waterbury, VT 05671-1010 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 hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care	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, Virgin Islands, Guam, 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) 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 Junta de Retiro Ferroviario (RRB)

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, infórmeles 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.

	Junta de Retiro Ferroviario (RRB) – Información de Contacto
Llame al	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Oprima el “0”, para hablar con un representante de la Junta de Retiro Ferroviario (Railroad Retirement Board, RRB), de 9 a.m. a 3:30 p.m., los lunes, martes, jueves y viernes; y de 9 a.m. a 12 p.m. los miércoles. Oprima el “1”, para 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 que tienen dificultades para oír o hablar. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio Web	RRB.gov

Sección 8 Si tiene un seguro de grupo u otro seguro de salud de un empleador fuera de TRS-Care

Si usted (o su cónyuge o su pareja de unión libre) tiene una cobertura médica o de medicamentos con receta a través de otro grupo del empleador o grupo para jubilados, **llame al administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a comprender cómo su cobertura actual funcionará con nuestro plan. Usted también puede llamar a Servicio al Cliente si tiene alguna pregunta. 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 o pareja de unión libre).

Capítulo 3:

Cómo usar nuestro plan para recibir sus servicios médicos

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

Este capítulo explica lo que debe saber sobre cómo usar nuestro plan para obtener cobertura de su cuidado médico. Para obtener información detallada del cuidado médico que cubre nuestro plan y cuánto paga usted al recibir cuidado, consulte la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4.

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.

Sección 1.1 **Proveedores de la red y servicios cubiertos**

- **Proveedores** son los 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 de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado de la salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y el costo compartido que a usted le corresponda como el pago total. Hemos establecido un acuerdo con estos proveedores para que presten los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores dentro de nuestra red nos facturan directamente por el cuidado que le proporcionan a usted. Si consulta a un proveedor de la red, usted paga solamente la parte del costo que le corresponde por los servicios que haya recibido.
- **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.
- **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 Médicos del Capítulo 4.

Sección 1.2 **Reglas básicas para la cobertura de cuidado médico de nuestro plan**

Como plan de salud de Medicare, TRS-Care Medicare Advantage debe cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y seguir las reglas de cobertura de Medicare Original.

El plan generalmente cubrirá su cuidado médico, siempre y cuando:

- **El cuidado que usted reciba esté incluido en la Tabla de Beneficios Médicos de nuestro plan** en el Capítulo 4.
- **El cuidado que reciba se considere médicamente necesario.** “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos con receta de la Parte B son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad, y que cumplen los estándares aceptados del ejercicio de la medicina.
- **Reciba cuidado de un proveedor que cumpla los requisitos para prestar servicios bajo Medicare Original.** Como miembro de nuestro plan, puede recibir cuidado de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (para obtener más información, consulte la Sección 2).
 - Los proveedores de nuestra red están incluidos en el **Directorio de Proveedores**.
 - **Nota:** 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 o que haya sido excluido o imposibilitado de participar en el Programa de Medicare. Si consulta a 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.

Sección 2 Use proveedores de la red y fuera de la red para recibir cuidado médico

Como miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, usted puede consultar a médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado de la salud 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.**

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

Un especialista es un médico que presta servicios para el cuidado de la salud para una enfermedad o una parte del cuerpo específica. Hay muchas clases de especialistas. Por ejemplo:

- Oncólogos, que atienden a pacientes con cáncer
- Cardiólogos, que atienden a pacientes con condiciones cardíacas
- Ortopedistas, que atienden a pacientes con ciertas condiciones óseas, articulares o musculares

Cómo acceder al beneficio de salud mental y del comportamiento

Puede llamar al número que se encuentra en su UCard las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para acceder a sus beneficios de salud mental y del comportamiento. Un representante hablará con usted y le preguntará sobre su situación. Según la ayuda que necesite, un profesional clínico podría hablar con usted para determinar el proveedor y tratamiento más adecuado.

O bien, su proveedor de cuidado primario (primary care provider, PCP) puede llamarnos y presentar una referencia por usted. Cualquier información personal que usted comparta con su proveedor de cuidado primario o el personal se mantendrá confidencial.

Durante la llamada, podemos ofrecerle información sobre los proveedores de salud mental de la red, el cuidado especializado y cómo recibir cuidado fuera del horario de atención normal.

Cuando un especialista u otro proveedor de la red deja nuestro plan

Tenga en cuenta que podemos hacer cambios en la lista de hospitales, médicos y especialistas (proveedores) de la red de nuestro plan durante el año. Si esto ocurre, usted puede seguir consultando a ese proveedor, siempre y cuando el proveedor continúe aceptando nuestro 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 usted tenga 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 en la Sección 2 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 elegir recibir cuidado de proveedores fuera de la red. Sin embargo, los proveedores que no tienen contrato con nosotros no tienen ninguna obligación de tratarle, excepto en situaciones de emergencia. Nuestro plan cubrirá los servicios de proveedores dentro o fuera de la red, siempre y cuando los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Como miembro del plan TRS-Care Medicare Advantage, **usted 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.** Cosas más importantes que debe saber 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 o haya sido excluido o imposibilitado de participar en el Programa de Medicare. 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 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, pida una decisión de cobertura antes de su visita para confirmar que los servicios que recibirá tengan cobertura y sean médicamente necesarios (consulte la Sección 4 del Capítulo 7). Esto es importante porque:
 - Sin una decisión de cobertura antes de su visita, y si nuestro plan determina posteriormente que los servicios no están cubiertos o no eran médicamente necesarios, es posible que nuestro plan deniegue la cobertura y que usted sea responsable del costo total. Si le informamos que no cubriremos los servicios que recibió, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su cuidado (consulte el Capítulo 7).
- Lo mejor es pedirle a un proveedor fuera de la red que primero facture a nuestro 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).

Sección 3 Cómo recibir servicios en situaciones de emergencia, catástrofe o cuando necesita cuidado de urgencia

Sección 3.1 Recibir cuidado si tiene una emergencia médica

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 o limitación grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una afección, lesión, dolor grave o una enfermedad que empeora rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

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

Servicios cubiertos en 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 cuándo la emergencia médica ha pasado.

Una vez que haya pasado la emergencia, usted tiene derecho a recibir cuidado médico de seguimiento para confirmar que su condición siga 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.

¿Qué sucede si no era una emergencia médica?

En ocasiones, puede resultar difícil saber si se trata de una emergencia médica. Por ejemplo, es posible que usted solicite cuidado de emergencia – pensando que su salud está en grave peligro – y que el médico determine que en realidad no se trataba de una emergencia médica. Si resulta que no era una emergencia, siempre y cuando haya sido razonable pensar que su salud estaba en grave peligro, cubriremos su cuidado.

Sección 3.2 Recibir cuidado si necesita servicios de urgencia

Un servicio que requiere atención médica inmediata (que no sea una emergencia) es un servicio requerido de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, debido al tiempo, el lugar o las circunstancias, recibir este servicio de proveedores de la red. Ejemplos de servicios requeridos de urgencia son lesiones o enfermedades médicas imprevistas, o el agravamiento inesperado de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los exámenes médicos anuales, no se consideran servicios requeridos de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

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 dentro del país extranjero. El transporte de regreso a los Estados Unidos desde otro país no tiene cobertura, independientemente de que el transporte sea por ambulancia o algún otro método de transporte. Todos los servicios preprogramados, citas programadas, tratamientos planificados de antemano (incluso diálisis para una condición continua), y los procedimientos electivos no tienen cobertura fuera de los Estados Unidos.

Sección 3.3 Recibir cuidado durante una catástrofe

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 nuestro plan.

Visite el siguiente sitio web: uhc.com/disaster-relief-info 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 los servicios cubiertos?

Si pagó más que el costo compartido de nuestro plan por los servicios cubiertos, o si recibe una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 5 para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.1 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. 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 utilizar su beneficio por ese tipo de servicio cubierto. Por ejemplo, si su plan cubre un examen médico de rutina por cada 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 la limitación 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 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica

Sección 5.1 Estudio de investigación clínica

Un estudio de investigación clínica (también llamado “ensayo clínico”) es una manera en que los médicos y científicos prueban nuevos tipos de cuidado médico, por ejemplo, el efecto que surte un nuevo medicamento para tratar el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare generalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. 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.

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. Tendrá que presentar la documentación que muestre cuánto pagó. 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. (Esto no se aplica a los beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o el

registro para evaluar el beneficio, incluye ciertos beneficios que requieren cobertura con estudios de desarrollo de evidencia (national coverage determination requiring coverage with evidence development, NCD-CED) y estudios de exención de dispositivos de investigación (investigational device exemption, IDE). Estos beneficios pueden estar sujetos a los requisitos de preautorización y otras reglas del 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 calificado 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 Quién paga los servicios en un estudio de investigación clínica

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 paga 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, debe presentar documentación que muestre cuánto costo compartido ha pagado. Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre cómo presentar las solicitudes de pago.

Ejemplo de costo compartido en un ensayo clínico: Supongamos que le realizan un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. Su costo compartido por este análisis es de \$20 con Medicare Original, pero el análisis sería de \$10 con nuestro plan. En ese caso, Medicare Original pagaría \$80 por el análisis y usted pagaría \$20 de copago requerido por Medicare Original. Luego, usted tendría que notificarle a nuestro plan que recibió un servicio de ensayo clínico aprobado y presentar la documentación apropiada (por ejemplo, una factura del proveedor) a nuestro plan. Nuestro plan le pagaría directamente a usted \$10. Esto hace que su pago neto por el análisis sea de \$10, que es la misma cantidad que pagaría según los beneficios de nuestro plan.

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 pagará tomografías computarizadas (computerized tomography, CT) mensuales que se realicen como parte de un estudio si su condición médica normalmente requeriría solo una tomografía computarizada.
- Los artículos y servicios proporcionados por los patrocinadores de investigación sin cargo para las personas que participen en el ensayo.

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

Obtenga más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica en la publicación de Medicare, Medicare y Estudios de Investigación Clínica, disponible en es.medicare.gov/coverage/clinical-research-studies. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-486-2048.

Sección 6 Reglas para recibir cuidado en una “institución religiosa no médica para servicios de salud”

Sección 6.1 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, en su lugar, 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 Cómo 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 tener la cobertura de nuestro plan, el cuidado que se recibe en una institución religiosa no médica para servicios de salud debe cumplir las siguientes condiciones:

- El centro que provee el cuidado debe estar certificado por Medicare.
- Nuestro plan solamente cubre los aspectos **no religiosos** del cuidado.
- Si esta institución le presta servicios en un centro, se aplican las siguientes condiciones:

- Usted debe tener una condición médica que le permita recibir servicios cubiertos para el cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados o para el cuidado en un centro de enfermería especializada.
- **y** – usted debe obtener la preaprobación de nuestro plan antes de su admisión en el centro; de lo contrario, su estadía no tendrá cobertura.

Usted tiene cobertura por un número ilimitado de días en el hospital, siempre y cuando su estadía cumpla con las pautas de cobertura de Medicare. Los límites de cobertura se indican en la sección **cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados** en la tabla de beneficios médicos del Capítulo 4.

Sección 7 Reglas sobre la propiedad del equipo médico duradero

Sección 7.1 No adquirirá la propiedad de algunos equipos médicos duraderos después de realizar un cierto número de pagos bajo 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 que los miembros los usen en el domicilio. El miembro siempre es el propietario de algunos de los artículos de equipo médico duradero, como las prótesis. Usted debe alquilar otros tipos de equipo médico duradero.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de equipo médico duradero adquieren la propiedad del equipo después de pagar los copagos por el artículo durante 13 meses. **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.** No adquirirá la propiedad aunque haya realizado hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de equipo médico duradero en Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan. En algunas circunstancias limitadas, transferiremos la propiedad del artículo de equipo médico duradero a usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) 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 de equipo médico duradero. Los pagos realizados mientras estuvo en nuestro plan no se toman en cuenta para alcanzar estos 13 pagos.

Ejemplo 1: Usted realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos realizados en 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 inscribió en nuestro plan. Usted no adquirió la propiedad del artículo mientras estaba en

nuestro plan. Luego, regresa a Medicare Original. Usted tendrá que realizar 13 nuevos pagos consecutivos para adquirir la propiedad del artículo una vez que vuelva a inscribirse en Medicare Original. Todos los pagos que ya haya realizado (ya sea a nuestro plan o a Medicare Original) no se toman en cuenta.

Sección 7.2 Reglas para equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

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 médicamente no necesita el equipo de oxígeno, entonces el equipo de oxígeno debe ser devuelto.

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

Medicare Original requiere que un proveedor de oxígeno le preste sus servicios por 5 años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Los 24 meses restantes, el proveedor le proporciona el equipo y mantenimiento (usted seguirá siendo responsable de los copagos por oxígeno). Después de 5 años, usted decide si se queda con la misma compañía o si se cambia a otra compañía. En este momento, el ciclo de 5 años comienza otra vez, aunque usted siga con la misma compañía, y de nuevo usted debe pagar los copagos por los primeros 36 meses. Si usted se inscribe en o deja nuestro plan, el ciclo de 5 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

La tabla de beneficios médicos indica sus servicios cubiertos y cuánto pagará usted por cada servicio cubierto como miembro de TRS-Care Medicare Advantage. Esta sección también contiene información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y explica los límites de ciertos servicios.

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

Gastos de su bolsillo que podría pagar por los servicios cubiertos incluyen.

- **Copago:** 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.)
- **Coseguro:** 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) no pagan deducibles, copagos ni coseguros. Si se encuentra en uno de estos programas, asegúrese de mostrarle a su proveedor un comprobante de que usted cumple los requisitos de Medicaid o del programa Beneficiario Calificado de Medicare (QMB).

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

- **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 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 paga \$3,500 por los 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 cubiertos. 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 Proveedores no pueden facturarle el saldo

Como miembro de TRS-Care Medicare Advantage, usted tiene una protección importante porque solamente tiene que pagar el costo compartido que le corresponde cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle cargos adicionales por separado, lo que se llama **facturación del 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.

Cómo funciona la protección contra la facturación del saldo:

- 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 servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (según se establece en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - Si recibe 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 servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje de 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 piensa que un proveedor le “facturó el saldo”, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- Tenga en cuenta: Si recibe un servicio cubierto de un proveedor fuera de la red que no está dispuesto a facturar al plan, ese proveedor puede exigirle que usted pague la cantidad total al momento de recibir el cuidado. Puede pedirnos un reembolso como se indica en el Capítulo 5, Cómo solicitar el pago de nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos. Le reembolsaremos nuestra parte del costo. Es posible que usted sea responsable de la diferencia una vez que su costo compartido se haya aplicado a los cargos totales facturados por el proveedor.

Sección 2 La tabla de beneficios médicos indica sus beneficios médicos y costos

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:

- Los servicios que tienen cobertura de Medicare se deben prestar según las pautas de cobertura de Medicare.
- Los servicios que reciba (que incluyen cuidado, servicios, suministros y equipos médicos y medicamentos de la Parte B) **deben** ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos de la Parte B son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su enfermedad, y que cumplen los estándares aceptados del ejercicio de la medicina.
- Para nuevos miembros, su plan de cuidado coordinado de MA debe proporcionar un período mínimo de transición de 90 días, tiempo durante el cual el nuevo plan de MA no puede requerir preautorización para cualquier curso de tratamiento activo, incluso si el curso de tratamiento fue por un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- 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 se indican con dos cruces (^{††}) 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.
 - Si su plan de cuidado coordinado proporciona la aprobación de una solicitud de preautorización para un curso de tratamiento, la aprobación debe ser válida durante todo el tiempo que sea médicamente razonable y necesario para evitar interrupciones en el cuidado según los criterios de cobertura vigentes, su historial médico y la recomendación del proveedor tratante.

Otros puntos importantes que debe saber sobre nuestra cobertura:

- Para los beneficios en los que su costo compartido sea un porcentaje de coseguro, lo que usted paga depende de qué proveedor recibe los servicios:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso de nuestro plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
 - Si recibe 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 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 más información sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte el manual **Medicare y Usted 2026**. 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]. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.)
- También cubrimos sin costo para usted esos servicios preventivos 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 enfermedad existente, se aplicará un copago al cuidado que usted recibió por la enfermedad existente. Consulte la tabla de beneficios médicos para obtener 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 2026, Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.

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

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

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
-------------------	--

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.
---	---

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Acupuntura para el dolor lumbar crónico Los servicios cubiertos incluyen: Hasta 12 visitas en 90 días realizadas por o bajo la supervisión directa de un médico (o de otro proveedor médico según se describe a continuación) están cubiertas en las siguientes circunstancias: Para este beneficio, el dolor lumbar crónico se define como: •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. 8 sesiones adicionales estarán cubiertas para aquellos pacientes que muestren una mejoría. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura anualmente. El tratamiento se debe discontinuar si el paciente no mejora o si empeora. Por lo general, los servicios de acupuntura cubiertos por Medicare no tienen cobertura cuando son proporcionados por un acupunturista o quiropráctico. Requisitos del Proveedor: Los médicos (según se define en 1861[r][1] de la Ley del Seguro Social [la Ley]) pueden proporcionar acupuntura según los requisitos estatales vigentes. 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	5% de coseguro por cada visita cubierta por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos vigentes del estado y cuentan con: • 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, • una licencia válida, completa, actualizada 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. • El beneficio no tiene cobertura cuando lo proporciona únicamente un acupunturista independiente. 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) según lo requerido por Medicare. Los servicios de acupuntura prestados por los proveedores que no cumplen los requisitos de proveedores de acupuntura de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) no están cubiertos incluso en los sitios en donde no haya proveedores que cumplan los requisitos de CMS a su disposición.	
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia que tienen cobertura, sea o no una situación de emergencia, incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea, en avión o helicóptero, hasta el centro adecuado más cercano que pueda proporcionar el cuidado, 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 podría poner en peligro la salud	5% de coseguro por cada viaje en una sola dirección cubierto por Medicare. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
de la persona. Si los servicios de ambulancia que tienen cobertura son para una situación que no es de emergencia, se debería documentar que la condición del miembro es tal que el uso de otros medios de transporte podría poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.	<i>No se requiere autorización para el transporte en ambulancia terrestre, cubierto por Medicare, en situaciones que no son de emergencia.</i> <i>Se requiere autorización para el transporte en ambulancia aérea, cubierto por Medicare, en situaciones que no son de emergencia.</i> <i>No se requiere autorización para una ambulancia en situaciones de emergencia.</i>
Examen médico de rutina anual Incluye un examen médico completo y una evaluación del estado de enfermedades crónicas. No incluye análisis de laboratorio, pruebas de radiodiagnóstico ni 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. El beneficio se considera de manera combinada, dentro y fuera de la red.	\$0 de copago por un examen médico de rutina cada año.
 Visita de bienestar anual 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,	No hay coseguro, copago ni deducible por la visita de bienestar anual.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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. Nota: 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.	
 Medición de masa ósea 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.	No hay coseguro, copago ni deducible por la medición de masa ósea cubierta por Medicare.
 Examen de detección de cáncer de seno (mamografías) Los servicios cubiertos incluyen: •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	No hay coseguro, copago ni deducible por las mamografías de detección cubiertas.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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.	
Servicios de 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 indicación del médico. 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.	\$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. \$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.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
 Visita de reducción de riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para enfermedad cardiovascular) 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.	No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo para enfermedades cardiovasculares.
 Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares Los análisis de sangre para detectar enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares) cubiertos una vez cada 5 años (60 meses).	No hay coseguro, copago ni deducible por los exámenes de detección de enfermedades cardiovasculares que tienen cobertura una vez cada cinco años.
 Pruebas de detección de cáncer del cuello uterino y de la vagina Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos tienen cobertura una vez cada 24 meses • Tiene cobertura para una prueba de Papanicolaou cada 12 meses si está en alto riesgo 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 asintomáticas 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	No hay coseguro, copago ni deducible por las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Servicios quiroprácticos Los servicios cubiertos incluyen: • 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). La manipulación manual es un tratamiento en el que se aplica presión con las manos para mover suavemente las articulaciones y los tejidos. Cualquier servicio distinto a la manipulación manual para el tratamiento de una subluxación está excluido de la cobertura de Medicare, incluso: • Terapia de mantenimiento. El tratamiento quiropráctico se considera terapia de mantenimiento cuando ya no se prevé que el cuidado continuo ofrezca mejoras clínicas y el tratamiento deja de ser correctivo y sirve solamente de apoyo. • Cargos adicionales cuando su quiropráctico usa un dispositivo manual para agregar presión controlada durante el tratamiento. • Radiografías, terapia de masaje y acupuntura (a menos que la acupuntura sea para el tratamiento del dolor lumbar crónico).	5% de coseguro por cada visita cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Servicios para el manejo del cuidado para pacientes con enfermedades crónicas, incluso los servicios para el manejo del dolor crónico y el plan de tratamiento Si usted tiene alguna enfermedad crónica grave y recibe servicios para el manejo del cuidado para pacientes con enfermedades crónicas, su proveedor desarrolla un plan de cuidado integral mensual que indica sus problemas de salud y las metas, proveedores, medicamentos y servicios comunitarios que usted tiene y necesita, así como otra	Para su plan mensual para el manejo del cuidado para pacientes con enfermedades crónicas, usted pagará el costo compartido que corresponda a los servicios para el cuidado primario o a los servicios de un médico especialista (según se indica en “Servicios de un

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
información sobre su salud. Su proveedor también coordina su cuidado cuando usted cambia de un centro de cuidado de la salud a otro.	médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico”) según el tipo de proveedor que desarrolló su plan. Para cualquier cuidado que recomiende su plan, usted pagará el costo compartido correspondiente. Los servicios que recomienden los planes para el manejo del dolor crónico pueden incluir (entre otros) servicios para el cuidado primario, servicios de médicos especialistas, fisioterapia, terapia ocupacional, análisis de laboratorio o pruebas de diagnóstico, o medicamentos con receta (según se indica en “Servicios de un médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico”, “Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios”, “Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios” o “Medicamentos de la Parte B de Medicare”).
Servicios quiroprácticos de rutina Incluye 20 visitas por cada año del plan.	5% de coseguro por cada visita

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Consulte la Sección 4, Servicios quiroprácticos de rutina, de este capítulo para obtener información más detallada sobre este beneficio de servicios quiroprácticos.	El beneficio se considera de manera combinada, dentro y fuera de la red.
 Examen de detección de cáncer colorrectal Las siguientes pruebas de detección están cubiertas: • La colonoscopia no tiene limitaciones de edad mínima ni máxima y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no están en alto riesgo o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no están en alto riesgo de cáncer colorrectal y una vez cada 24 meses para pacientes que están en alto riesgo después de una colonoscopia de detección previa. • La colonografía por tomografía computarizada para pacientes mayores de 45 años que no están en alto riesgo de cáncer colorrectal tiene cobertura siempre que hayan pasado, por lo menos, 59 meses desde el mes en el cual se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o que hayan pasado 47 meses desde el mes en el cual se realizó la última sigmoidoscopia flexible de detección o la colonoscopia de detección. Para pacientes que están en alto riesgo de cáncer colorrectal, se puede hacer el pago de una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada después de que hayan pasado, por lo menos, 23 meses desde el mes en el cual se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o la última colonoscopia de detección. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 120 meses para pacientes que no están en alto riesgo después de que el paciente se	No hay coseguro, copago ni deducible por el examen de detección de cáncer colorrectal y una colonoscopia con cobertura de Medicare. No hay coseguro, copago ni deducible por cada enema de bario cubierto por Medicare. 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 cirugía para pacientes ambulatorios en esta tabla. Por lo tanto, el beneficio de una colonoscopia de detección no está disponible para miembros que presentan señales o síntomas antes de la colonoscopia. Una colonoscopia o sigmoidoscopia que tiene por objeto la extirpación de pólipos o efectuar una biopsia es un procedimiento quirúrgico que

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
haya realizado una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes que están en alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. •Análisis de detección de sangre oculta en la materia fecal para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 12 meses. •Prueba multidirigida de ADN en heces fecales para pacientes entre 45 y 85 años de edad y que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. •Pruebas Biomarcadoras que se basan en el análisis de la sangre para pacientes entre 45 y 85 años de edad y que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. •Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de detección de seguimiento después de que una prueba no invasiva de las heces fecales para detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare arroje un resultado positivo. •Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección programada o una colonoscopia de detección programada que implique la extracción de tejido u otra materia, u otro procedimiento realizado en relación con, como resultado de y en el mismo encuentro clínico que las pruebas de detección.	está sujeto al costo compartido indicado en la sección cirugía para pacientes ambulatorios en esta tabla.
Colonoscopia de diagnóstico para pacientes ambulatorios	\$250 de copago por cada colonoscopia de diagnóstico cubierta por Medicare. ^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
	Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Medias de compresión (sin cobertura de Medicare) Incluye un número ilimitado de medias por cada año del plan, para medias selectas.	\$0 de copago
Servicios dentales Por regla general, Medicare Original no cubre los servicios dentales preventivos (por ejemplo, limpiezas, exámenes dentales de rutina y radiografías dentales). Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la condición médica primaria de una persona. Los ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, extracciones de dientes realizadas en preparación para la radioterapia para el cáncer que afecte la mandíbula o exámenes bucales previos al trasplante de órganos.	\$10 de copago por los servicios dentales cubiertos por Medicare. ^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
 Evaluación de depresión 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.	No hay coseguro, copago ni deducible por una visita anual para evaluación de depresión.
 Pruebas de detección de la diabetes y control de la diabetes	No hay coseguro, copago ni deducible por las pruebas de detección de la diabetes cubiertas por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Cubrimos estas pruebas de detección (que incluyen las pruebas de glucosa en ayunas) si usted tiene alguno de estos 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 azúcar en la sangre (glucosa). 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. Usted podría cumplir los requisitos para realizarse hasta 2 pruebas de detección de la diabetes, cada año del plan, después de la fecha de su última prueba de detección de la diabetes.	
 Capacitación para el automanejo de la diabetes, servicios y suministros para la diabetes Para todas las personas que tienen diabetes (independientemente de que usen o no insulina). Los servicios cubiertos incluyen: – Los medidores continuos de glucosa (CGM) y sus suministros, que tengan cobertura de Medicare, están cubiertos para personas que tienen diabetes y reciben una terapia intensiva con insulina. • Suministros para medir el nivel de glucosa en la sangre: medidores de glucosa en la sangre, tiras para medir la glucosa en la sangre, 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.	\$0 de copago por los medidores continuos de glucosa (CGM) y sus suministros cubiertos por Medicare.^{††} \$0 de copago por cada suministro para el control de la diabetes cubierto por Medicare.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Puede obtener ciertos medidores continuos de glucosa en su farmacia, y todos están disponibles a través de un proveedor de equipo médico duradero por el mismo costo. •Para obtener información detallada sobre los requisitos de medidores continuos de glucosa de Medicare, visite es.medicare.gov/coverage/therapeutic-continuous-glucose-monitors. Cubrimos los medidores de glucosa en la sangre y las tiras para medir la glucosa indicados en esta lista. Por lo general, no cubrimos otras marcas a menos que su proveedor nos indique que es médicamente necesario. Si es nuevo en el plan y usa una marca que no está en nuestra lista, usted puede solicitar un suministro temporal dentro de los primeros 90 días de su inscripción mientras habla con su proveedor. Puede ayudarle a decidir si alguna de las marcas preferidas le surte efecto. Si usted o su proveedor creen que es médicamente necesario que siga usando una marca distinta, usted puede solicitar una excepción de cobertura para tenerlo cubierto durante el resto del año del plan. Después de los primeros 90 días de su inscripción, los productos no preferidos estarán cubiertos solamente con una excepción aprobada. Si usted (o su proveedor) no está 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 sobre la marca o el producto apropiado para su condición. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 7.) •Medidor continuo de glucosa (CGM)	Cubrimos solamente las marcas Contour® y Accu-Chek®. Su plan no cubre otras marcas. Entre los medidores de glucosa con cobertura se incluyen: Contour Plus Blue, Contour Next EZ, Contour Next Gen, Contour Next One, Accu-Chek Guide Me y Accu-Chek Guide. Tiras para medir la glucosa: Contour, Contour Plus, Contour Next, Accu-Chek Guide y Accu-Chek Aviva Plus. La insulina y las jeringas no tienen cobertura.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
○ Medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare. ● Para personas con diabetes 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 2 pares de plantillas adicionales, o un par de zapatos profundos y 3 pares de plantillas (sin incluir las plantillas extraíbles estándar que vienen con esos zapatos). La cobertura incluye el ajuste. ● 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)	\$0 de copago por medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.^{††} \$0 de copago por cada par de zapatos terapéuticos cubiertos por Medicare.^{††} \$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare. \$0 de copago

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados (Para una definición de “equipo médico duradero”, consulte el Capítulo 10, y el Capítulo 3) Los artículos cubiertos incluyen, entre otros: sillas de ruedas, 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. 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, puede pedirle 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.	5% de coseguro por los beneficios cubiertos por Medicare, excepto si se trata de bombas de insulina y suministros relacionados.^{††} \$0 de copago por medias de soporte para el linfedema. \$0 de copago por bombas de insulina y suministros relacionados.^{††} 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.^{††} Su costo compartido no cambiará después de que esté inscrito por 36 meses. Si pagó 36 meses de alquiler por la cobertura de equipo de oxígeno antes de inscribirse en nuestro plan, su costo compartido en nuestro plan es 5% de coseguro.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Equipo médico duradero y suministros relacionados sin cobertura de Medicare Los artículos cubiertos incluyen los medidores continuos de glucosa (CGM) que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.	\$0 de copago por medidores continuos de glucosa que no sean para fines terapéuticos y sus suministros sin cobertura de Medicare.^{††}
Cuidado de emergencia El cuidado de emergencia se refiere a los servicios que son: • Prestados por un proveedor calificado para prestar servicios para emergencias, y • Necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de 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. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor grave o una condición médica que empeora rápidamente. El costo compartido por los servicios necesarios para emergencias que usted recibe fuera de la red es el mismo que para los servicios que recibe dentro de la red. Cobertura mundial de servicios prestados en departamentos de emergencias: • Esto incluye el cuidado de emergencia o el cuidado requerido de urgencia, además del transporte en ambulancia de emergencia solamente desde el sitio de	\$65 de copago por cada visita a la sala de emergencias. Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital en un plazo no mayor de 24 horas por la misma condición. Si es admitido en un hospital, usted pagará el costo compartido que se indica en la sección “Cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados” de esta tabla de beneficios. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$65 de copago por cobertura mundial de servicios para emergencias. Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital en un plazo no mayor de 24 horas por la misma

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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. •Los servicios prestados por un dentista no tienen cobertura. •Las tarifas de acceso a proveedores, las tarifas de citas y las tarifas administrativas no están cubiertas.	condición. Si es admitido en un hospital, usted pagará el costo compartido que se indica 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. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
 Programa de acondicionamiento físico Programa SilverSneakers® 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: •\$0 de cargo por una membresía mensual estándar y clases de ejercicio en grupo en centros de acondicionamiento físico participantes.¹ •Miles de centros participantes¹ en todo el país con una variedad de servicios. •Clases de SilverSneakers en la Comunidad² para mantenerse activo fuera de gimnasios tradicionales. •Si prefiere acceder al beneficio desde su hogar, contamos con recursos virtuales y una red de apoyo a través de SilverSneakers LIVE™, SilverSneakers On-Demand™ y la aplicación de acondicionamiento físico SilverSneakers GO™.	El programa SilverSneakers está disponible sin costo adicional para usted. Llame o visite el sitio web si desea más información y para obtener su número de ID de SilverSneakers. 1-888-338-1722, TTY 711 o SilverSneakers.com/StartHere.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•O un kit de ejercicios de 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: tono muscular, fuerza muscular, caminata o yoga. Siempre debe hablar con su médico antes de comenzar un programa de ejercicios. 1. Los centros participantes (“Participating locations, PL”) no son propiedad ni están administrados por Tivity Health, Inc. ni por sus compañías afiliadas. El uso de los centros y los servicios de los centros participantes se limita a los términos y las condiciones de la membresía básica de los centros participantes. Los centros y los servicios varían según los centros participantes. 2. La membresía incluye clases de acondicionamiento físico en grupo dirigidas por un instructor de SilverSneakers. Algunos sitios les ofrecen a los miembros clases adicionales. Las clases varían según el sitio. SilverSneakers es una marca registrada de Tivity Health, Inc. © 2025 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Programa Healthy at Home de UnitedHealthcare Programa para después de ser dado de alta Con el programa Healthy at Home de UnitedHealthcare, los siguientes beneficios están disponibles por hasta 30 días después de todas las estadías como paciente hospitalizado o en un centro de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF), sin costo para usted. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información, solicitar una referencia después de cada vez que le den de alta y usar sus beneficios. Programa de entrega de comida a domicilio Reciba 28 comidas entregadas a su domicilio, si cuenta con una referencia de su plan. Es posible que la primera comida sea entregada hasta 72 horas después de realizar su pedido. Se aplican restricciones, limitaciones y exclusiones, incluso el envío y otros requisitos. Transporte que no es de emergencia Reciba 12 viajes en una sola dirección, desde o hacia citas médicas y la farmacia, hasta 100 millas por cada viaje, si cuenta con una referencia de su plan. •Se requiere una referencia nueva después de cada vez que le den de alta. Si recientemente le dieron de alta de un hospital o de un centro de enfermería especializada y necesita una referencia, llame al número que se encuentra en su UCard. •Los viajes deben ser desde o hacia citas o sitios médicos aprobados por el plan; limitado únicamente a transporte terrestre. •El reembolso por el millaje está disponible si se solicita (los arreglos se deben hacer con anticipación).	\$0 de copago por servicios cubiertos prestados por proveedores aprobados.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Cada viaje en una sola dirección no debe exceder 100 millas. Un viaje en una sola dirección cuenta como un viaje y 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. •Usted puede tener 1 acompañante de 18 años o más de edad por cada viaje. •Están disponibles servicios de transporte por taxi, así como el transporte en camilla, si es necesario. •Las citas pueden programarse hasta con 30 días de anticipación. Los servicios de transporte estándar se deben hacer al menos con 2 días hábiles de anticipación. Los viajes durante los fines de semana se pueden programar solo si se trata de urgencias. Cuidado personal no médico a domicilio Reciba 6 horas de cuidado no médico a domicilio a través de un cuidador profesional que puede realizar tareas tales como la preparación de comidas, la compañía, la ayuda para bañarse, recordatorios para tomar los medicamentos, el transporte en la comunidad y mucho más. Para obtener más información y recibir servicios de cuidado a domicilio, comuníquese con CareLinx. 1-888-912-9435, TTY 711 o carelinx.com/trs-careMA. •No se requiere una referencia. •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 asignará un cuidador en un plazo no mayor de 5 días hábiles.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Se aplican algunas restricciones y limitaciones. Usted no está obligado a usar todos los 3 beneficios. Se requiere una referencia nueva para los beneficios de comidas y transporte después de cada vez que le den de alta. Los beneficios no utilizados no se transfieren.	
Servicios para la audición 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 recibe de parte de un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.	\$5 de copago por cada examen cubierto por Medicare cuando lo realiza un proveedor de cuidado primario.^{††} \$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare cuando lo realiza un especialista.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Servicios para la audición de Rutina Consulte la Sección 4, Servicios para la Audición de Rutina, de este capítulo para obtener información más detallada sobre este beneficio.	Examen de audición \$0 de copago por 1 examen por cada año del plan. Aparatos auditivos El plan paga una asignación de hasta \$500 para aparatos auditivos (combinada para ambos oídos), cada 3 años.* Para obtener información detallada sobre los dispositivos cubiertos y su disponibilidad, inicie sesión en UHChearing.com/retiree o

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
	hable con su profesional de cuidado de la audición. 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.
 Prueba de detección del VIH En el caso de personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que tienen un mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos: •Una prueba de detección cada 12 meses Si está embarazada, cubrimos: •Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo	No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros que cumplen los requisitos para la prueba de detección preventiva del VIH cubierta por Medicare.
Cuidado de una agencia de asistencia médica a domicilio 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. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: •Servicios intermitentes, o de tiempo parcial, de cuidado de enfermería especializada o de un auxiliar de asistencia médica a domicilio (para tener cobertura	\$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.^{††} Se pueden aplicar otros copagos o coseguros (Consulte la sección Equipo médico duradero y suministros relacionados para saber los

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
mediante el beneficio de cuidado de asistencia médica a domicilio, sus servicios combinados de cuidado de enfermería especializada y del auxiliar de asistencia médica a domicilio deben sumar un total de menos de 8 horas por cada día y 35 horas por cada semana) •Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla •Servicios médicos y sociales •Equipo y suministros médicos	copagos o coseguros correspondientes).
Terapia de infusión a domicilio 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). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Los servicios profesionales, incluso servicios de enfermería, prestados según nuestro plan de cuidado •La capacitación y educación del paciente que, de otra manera, no están cubiertos mediante el beneficio de equipo médico duradero •Monitoreo remoto •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	\$0 de copago por la administración de terapia de infusión a domicilio o por los servicios de monitoreo.^{††} 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.^{††} Consulte “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare” más adelante en esta tabla para ver los costos compartidos correspondientes a los medicamentos relacionados con la terapia de infusión a domicilio.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Cuidados para enfermos terminales Usted cumple los requisitos para recibir el beneficio de cuidados para enfermos terminales cuando su médico y el director médico de cuidados para enfermos terminales 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. Usted puede recibir cuidados de cualquier programa de cuidados para enfermos terminales certificado por Medicare. Nuestro plan tiene la obligación de ayudarle a buscar programas de cuidados para enfermos terminales certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluso los programas que poseemos, tenemos el control o en los que tenemos un interés financiero. Su proveedor de cuidados para enfermos terminales puede ser un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para controlar los síntomas y aliviar el dolor • Relevo del cuidador a corto plazo • Cuidado a domicilio Cuando usted es admitido en un centro de cuidados para enfermos terminales, tiene derecho a seguir en su plan; si decide seguir en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan. Si se trata de servicios de cuidados para enfermos terminales o servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare que están relacionados con su pronóstico terminal: Medicare Original (en vez de nuestro plan) pagará al proveedor de cuidados para enfermos terminales por sus servicios de cuidados para enfermos terminales y todos los demás servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal. Mientras usted sea parte de un	Cuando se inscribe en un programa de cuidados para enfermos terminales certificado por Medicare, sus servicios de cuidados para enfermos terminales 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. Nota: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios de cuidados para enfermos terminales no están cubiertos por el plan ni por Medicare. Nota: Si necesita cuidados que no son para enfermos terminales (cuidados que no están relacionados con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para hacer los arreglos necesarios.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
programa de cuidados para enfermos terminales, su proveedor de cuidados para enfermos terminales facturará a Medicare Original los servicios que le corresponde pagar a Medicare Original. Se le facturará a usted el costo compartido de Medicare Original. Si se trata de servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare no 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 que no están relacionados con su pronóstico terminal, usted paga el costo compartido de su plan por esos servicios. Consulte esta Tabla de Beneficios Médicos. Si se trata de servicios cubiertos por TRS-Care Medicare Advantage pero que no están cubiertos por la Parte A o B de Medicare: 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 nuestro plan para estos servicios. Nuestro plan cubre servicios de consultoría sobre cuidados para enfermos terminales (una vez solamente) para una persona que tiene una enfermedad terminal que no ha elegido el beneficio de cuidados para enfermos terminales.	
 Vacunas Entre los servicios cubiertos de la Parte B de Medicare se incluyen: •Vacunas contra la pulmonía •Vacunas (o inyecciones) antigripales/contra la influenza, una vez durante la temporada de gripe/influenza en el otoño y el invierno, con vacunas (o	No hay coseguro, copago ni deducible por las vacunas contra la pulmonía, las vacunas antigripales, las vacunas contra la hepatitis B o las vacunas contra la COVID-19. No hay coseguro, copago ni deducible por todas las demás

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
inyecciones) antigripales/contra la influenza adicionales si son médicamente necesarias •Vacunas contra la hepatitis B, si usted está en riesgo alto o intermedio de contraer la hepatitis B •Vacunas contra la COVID-19 •Otras vacunas, si usted está en riesgo y dichas vacunas cumplen las reglas de cobertura de la Parte B de Medicare	vacunas cubiertas por Medicare.
Cuidado no médico a domicilio[^] Reciba 8 horas por cada mes de cuidado no médico a domicilio a través de un cuidador profesional. Los cuidadores profesionales realizan tareas, tales como la preparación de comidas, la compañía, la ayuda para bañarse, recordatorios para tomar los medicamentos, el transporte en la comunidad y mucho más. Para obtener más información y recibir servicios de cuidado a domicilio, comuníquese con CareLinx. 1-888-912-9435, TTY 711 o carelinx.com/trs-careMA 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 asignará un cuidador en un plazo no mayor de 5 días hábiles. Se aplican algunas restricciones y limitaciones.	\$0 de copago por los servicios cubiertos prestados por CareLinx.
Cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados 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 en el hospital con una	\$500 de copago por cada estadía en el hospital cubierta por Medicare, cada vez que usted es admitido.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
indicación del médico. El día anterior al día en que se le da de alta es su último día como paciente hospitalizado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • 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 • Análisis de laboratorio • Radiografías y otros servicios de 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, células madre e intestinal/multivisceral. El plan cuenta con una red de centros donde se realizan trasplantes de órganos. La red de hospitales del plan 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 para prestar 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	No se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. (La definición de períodos de beneficios se encuentra en el Capítulo 10.) 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, siempre y cuando la estadía en el hospital esté cubierta según las reglas del plan.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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 lugares de hospedaje (como hoteles, moteles, o de alojamiento a corto plazo) que son como resultado del viaje para recibir un trasplante de órganos que tiene cobertura. Puede recibir un reembolso por gastos aprobados de hasta un total de \$125 por cada día. Los servicios de transporte no están sujetos al límite diario.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Sangre - incluso su almacenamiento y administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que usted necesita. •Servicios de un médico Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor debe emitir una indicación por escrito para que su admisión sea formalmente aceptada. Aunque pase la noche en el hospital, es posible que se le considere un “paciente ambulatorio”. A esto se le llama estadía en “observación para pacientes ambulatorios”. Si no está seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, pregúntele al personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos de Medicare “Beneficios hospitalarios de Medicare”. Esta hoja de datos está disponible en medicare.gov/publications/11435-S-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	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.
Servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen: •Servicios para el cuidado de la salud mental que requieren una estadía en el hospital. •Servicios para trastornos por consumo de sustancias como paciente hospitalizado	\$500 de copago por cada admisión cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. No se aplican los períodos de beneficios hospitalarios de Medicare. (La definición de períodos de beneficios se encuentra en el capítulo titulado

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
	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.
Estadía como paciente hospitalizado: servicios cubiertos que recibe en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF) durante una estadía como paciente hospitalizado sin cobertura Si ha usado sus beneficios de hospitalización, o si la estadía como paciente hospitalizado no es razonable ni necesaria, no cubriremos su estadía como paciente hospitalizado. En ciertos casos, cubriremos ciertos servicios que usted reciba mientras está en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: •Servicios de un médico	Cuando su estadía deja de estar cubierta, estos servicios se cubrirán según se indica en las secciones siguientes: Consulte a continuación la sección Servicios de un médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Exámenes de diagnóstico (como pruebas de laboratorio)	Consulte más abajo, Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios.
•Radioterapia con rayos x y radioisótopos, incluso materiales y servicios técnicos	Consulte a continuación la sección Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios.
•Vendajes quirúrgicos •Férulas, yesos y otros mecanismos para inmovilizar y alinear los huesos debido a fracturas y dislocaciones	Consulte a continuación la sección Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios.
•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)	Consulte a continuación la sección prótesis y ortesis y suministros relacionados.
•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	Consulte a continuación la sección prótesis y ortesis y suministros relacionados.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional	Consulte a continuación la sección Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios.
 Terapia de nutrición clínica y servicios de asesoramiento 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. 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 2 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 médico debe indicar estos servicios y debe renovar la indicación anualmente si su tratamiento es necesario en el próximo año del plan.	No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros que cumplen los requisitos para recibir servicios de terapia de nutrición clínica cubiertos por Medicare.
 Programa para la prevención de la diabetes de Medicare (MDPP) Los servicios del Programa para la Prevención de la Diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) tienen cobertura para las personas que cumplen los requisitos en todos los planes de salud de Medicare. El programa para la prevención de la diabetes de Medicare es una intervención estructurada de cambio de comportamiento relacionado con la salud. Ofrece	No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio del programa MDPP.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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.	
Medicamentos de la Parte B de Medicare Estos medicamentos están cubiertos mediante la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan obtienen la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen: • 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 • Insulina proporcionada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria) • Otros medicamentos autorizados por nuestro plan que usted toma mediante equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) • El medicamento contra la enfermedad de Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que usted necesite tomografías y exámenes adicionales antes o durante el tratamiento que podrían aumentar sus costos generales. Hable con su médico sobre qué tipo de tomografía y exámenes puede necesitar como parte de su tratamiento	\$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.^{††} Usted pagará \$0 por cada suministro de 1 mes de insulina cubierta de la Parte B.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Factores de coagulación que usted mismo se inyecta si tiene hemofilia •Trasplante/medicamentos inmunosupresores: Medicare cubre la terapia con medicamentos para trasplantes si Medicare pagó por su trasplante de órganos. Usted debe contar con la Parte A al momento del trasplante cubierto, y debe contar con la Parte B al momento de recibir los medicamentos inmunosupresores. La cobertura de medicamentos de la Parte D de Medicare cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre •Medicamentos inyectables para la osteoporosis, si está recluido 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 •Algunos Antígenos (para inyecciones contra alergias): Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada •Ciertos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer que se toman por vía oral si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable). A medida que estén disponibles nuevos medicamentos orales contra el cáncer, la Parte B puede cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí los cubre •Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
se usan como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o en un plazo no mayor de 48 horas a partir de la quimioterapia o si se usan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas •Ciertos medicamentos orales para la Enfermedad Renal en Etapa Terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD) cubiertos por la Parte B de Medicare •Medicamentos calcimiméticos y aglutinantes de fosfato en el sistema de pago para la Enfermedad Renal en Etapa Terminal, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar® •Ciertos medicamentos para diálisis en el domicilio, incluida la heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario, y anestésicos tópicos •Medicamentos estimuladores de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si usted tiene Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones (como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera® o Methoxy polyethylene glycol-epoetin beta) •Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el domicilio de enfermedades por inmunodeficiencia primaria •Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda) •Medicamentos para Quimioterapia Este enlace le llevará a una lista de Medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a terapia escalonada:	5% de coseguro por cada medicamento para quimioterapia cubierto por

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
medicare.uhc.com/retiree/member/documents/group-part-b-step-therapy.html 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.) Para obtener más información, comuníquese con Servicio al Cliente.	Medicare para el tratamiento del cáncer.^{††} Es posible que pague menos por ciertos medicamentos reembolsables. Esta lista y el costo de cada medicamento reembolsable cambian cada trimestre. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por cada inyección o suero contra alergias en un consultorio médico. Se puede aplicar un copago por la visita al consultorio de un Especialista o de un Proveedor de Cuidado Primario.
 Evaluación diagnóstica de la obesidad y terapia para promover la pérdida de peso sostenida Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos el asesoramiento intensivo para ayudarle 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.	No hay coseguro, copago ni deducible para la evaluación diagnóstica preventiva de la obesidad y la terapia.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Servicios del programa de tratamiento relacionado con opioides Los miembros de nuestro plan con trastornos por consumo de opioides (opioid use disorder, OUD) pueden obtener cobertura de servicios para tratar trastornos por consumo de opioides mediante un Programa de Tratamiento Relacionado con Opioides (Opioid Treatment Program, OTP) que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos para el tratamiento asistido con medicamentos (medication-assisted treatment, MAT) agonistas y antagonistas de los opioides que estén aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los Estados Unidos. • Suministro y administración de los medicamentos mediante el tratamiento asistido con medicamentos (si corresponde) • Asesoramiento relacionado con el consumo de sustancias • Terapia individual y de grupo • Pruebas toxicológicas • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas	\$0 de copago por los servicios del programa de tratamiento relacionado con opioides cubiertos por Medicare.^{††}
Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
• 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) • Cuando las radiografías se realizan en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico) • 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) • 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)	5% de coseguro por cada servicio de radiografía estándar cubierto por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por cada servicio de radiografía estándar cubierto por Medicare.^{††} 5% de coseguro por cada servicio de radioterapia cubierto por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por cada servicio de radioterapia cubierto por Medicare.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
• Suministros quirúrgicos, como vendajes • Férulas, yesos y otros mecanismos para inmovilizar y alinear los huesos debido a fracturas y dislocaciones 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. • Pruebas de laboratorio • 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: – Servicios de un médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico – Cirugía ambulatoria y otros servicios médicos prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria	\$0 de copago por cada suministro médico cubierto por Medicare.^{††} \$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.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por los servicios de laboratorio cubiertos por Medicare.^{††} \$0 de copago por los servicios relacionados con la sangre cubiertos por Medicare.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•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) • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes ambulatorios - servicios de diagnóstico no radiológicos realizados en un consultorio médico (se aplicará el copago por la visita al consultorio médico)	5% de coseguro por los servicios de diagnóstico no radiológicos cubiertos por Medicare.^{††} 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. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por los servicios de diagnóstico no radiológico cubiertos por Medicare.^{††} 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.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
• Pruebas de diagnóstico no de laboratorio, como tomografías computarizadas (CT), imágenes por resonancia magnética (MRI), electrocardiogramas (EKG) y tomografías por emisión de positrones (PET), si las indica su médico u otro proveedor de cuidado de la salud para tratar un problema médico • 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)	5% de coseguro por cada mamografía de diagnóstico.^{††} 5% de coseguro por los servicios de radiodiagnóstico cubiertos por Medicare, sin incluir radiografías.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. 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 estudios con disolución de bario).

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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).	\$0 de copago por cada servicio de radiodiagnóstico cubierto por Medicare, sin incluir radiografías.^{††} 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).

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios 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 prestados por la indicación de un médico o de otro profesional autorizado por la ley de concesión de licencias del estado y los estatutos del personal hospitalario para admitir pacientes al hospital o indicar pruebas para pacientes ambulatorios. Nota: A menos que el proveedor haya emitido una indicación para admitirle como paciente hospitalizado, usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque pase la noche en el hospital, es posible que se le considere un paciente ambulatorio. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital. Obtenga más información en la hoja de datos Beneficios hospitalarios de Medicare. Esta hoja de datos está disponible en medicare.gov/publications/11435-S-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.	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.
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios	

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • 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 • Ciertos exámenes de detección y servicios preventivos	Consulte la sección Cuidado de Emergencia. Consulte la sección Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios. Consulte la sección Cuidado de salud mental para pacientes ambulatorios. Consulte la sección Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios. Consulte la sección Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios. Consulte los beneficios precedidos por el símbolo de una “manzana”.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Ciertos medicamentos y sustancias biológicas que usted no puede administrarse a sí mismo •Servicios realizados en una clínica para pacientes ambulatorios •Observación o cirugía para pacientes ambulatorios •Terapia de infusión para pacientes ambulatorios 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. Nota: A menos que el proveedor haya emitido una indicación para admitirle como paciente hospitalizado,	Consulte la sección Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare. Consulte la sección Servicios de un médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico. Consulte la sección Cirugía ambulatoria y otros servicios médicos prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria. Consulte las secciones Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare y 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, en cualquier sitio o lugar del servicio. Los costos compartidos de la observación para pacientes

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aunque pase la noche en el hospital, es posible que se le considere un “paciente ambulatorio”. A esto se le llama estadía en “observación para pacientes ambulatorios”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo al personal del hospital.	ambulatorios se explican en la sección Cirugía ambulatoria y otros servicios médicos prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria.
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)	Sin cobertura.
Cuidado de la salud mental para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen: Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico con licencia del estado, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, asesor profesional con licencia (licensed professional counselor, LPC), terapeuta en terapia matrimonial y familiar con licencia (licensed marriage and family therapist, LMFT), enfermera especialista (nurse practitioner, NP), asistente médico (physician assistant, PA) u otro profesional de cuidado de la salud mental calificado por Medicare, según lo permitan las leyes vigentes del estado. Consulte en esta tabla la sección de visitas virtuales relacionadas con el comportamiento para obtener más información.	\$10 de copago por cada sesión de terapia o visita al consultorio cubierta por Medicare con un psiquiatra.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$10 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare con otros proveedores de salud mental.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$10 de copago por cada sesión de terapia de grupo cubierta por Medicare con otros proveedores de servicios de salud mental.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
	Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
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).	\$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. \$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. \$10 de copago por cada visita a un centro para rehabilitación integral de pacientes ambulatorios (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Servicios para pacientes ambulatorios por trastornos por consumo de sustancias Tratamiento y asesoramiento para pacientes ambulatorios por trastornos por consumo de sustancias.	\$10 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare.^{††}

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
	\$10 de copago por cada sesión de terapia de grupo cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Cirugía para pacientes ambulatorios y otros servicios médicos prestados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros de cirugía ambulatoria Nota: Si se le va a realizar una cirugía en un centro hospitalario, debe preguntarle a su proveedor si será considerado paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor emita una indicación para admitirle como paciente hospitalizado, usted será considerado un paciente ambulatorio y pagará el costo compartido de la cirugía para pacientes ambulatorios. Aunque pase la noche en el hospital, es posible que se le considere un “paciente ambulatorio”. A esto se le llama estadía en “Observación para Pacientes Ambulatorios”. Si no está seguro si es un paciente ambulatorio, pregúnteselo a su médico o al personal del hospital. Si recibe algún servicio o artículo que no sea una cirugía, es posible que exista un costo compartido adicional por dichos servicios o artículos, que incluyen, entre otros, pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos, prótesis, ortesis, suministros o medicamentos 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.	\$250 de copago por una cirugía cubierta por Medicare u otros servicios 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 cargos del médico o los cargos quirúrgicos.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. 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.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Consulte “Examen de detección de cáncer colorrectal” anteriormente en esta tabla para obtener información sobre los beneficios del examen y la colonoscopia de diagnóstico.	\$250 de copago por la observación cubierta por Medicare en un hospital para pacientes ambulatorios o en un centro de cirugía ambulatoria.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Crédito para productos de venta sin receta (OTC) Con este beneficio, usted recibirá \$40 de crédito cada trimestre cargado a su UCard (\$160 cada año) para comprar productos de venta sin receta (over-the-counter, OTC) cubiertos en sitios minoristas de la red o a través del sitio web. El crédito se agrega el primer día de cada trimestre (en enero, abril, julio y octubre) y vence al final del año. Para buscar tiendas participantes o consultar su saldo, llame al 1-833-818-8694, TTY 711, o visite healthybenefitsplus.com/TRSCareMA o descargue la aplicación Healthy Benefits+.	\$0 de copago

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Servicios para hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios Hospitalización parcial es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo que se presta como un servicio hospitalario para pacientes ambulatorios, o es proporcionado por un centro de salud mental comunitario, que es de mayor intensidad que el cuidado que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta en terapia matrimonial y familiar con licencia (licensed marriage and family therapist, LMFT), o asesor profesional con licencia, y es una alternativa a la hospitalización. El servicio intensivo para pacientes ambulatorios es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud del comportamiento (mental) que se presta en un departamento para pacientes ambulatorios de un hospital, un centro de salud mental comunitario, un centro de cuidado de la salud aprobado a nivel federal o una clínica de salud rural, que es de mayor intensidad que el cuidado que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta en terapia matrimonial y familiar con licencia (LMFT), o asesor profesional con licencia, pero que es de menor intensidad que la hospitalización parcial.	5% de coseguro cada día por los beneficios cubiertos por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS) Proporcionado por Lifeline 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	\$0 de copago

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
usar en la ducha o el baño. Según sea el modelo que elija, puede detectar las caídas automáticamente. 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. Para obtener más información o para pedir su dispositivo de monitoreo, llame al 1-855-595-0389, TTY 711, o visite lifeline.com/uhcgroup.	
Servicios de un médico/profesional, incluidas las visitas al consultorio médico Los servicios cubiertos incluyen: •Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios que usted recibe en el consultorio de un médico.	\$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). Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Servicios médicos o quirúrgicos médicamente necesarios que usted recibe en un centro de cirugía ambulatoria certificado o en un departamento para pacientes ambulatorios de un hospital. •Consulta, diagnóstico y tratamiento realizados por un especialista. •Exámenes básicos de audición y del equilibrio realizados por su especialista, si su médico los indica para determinar si necesita tratamiento médico.	Consulte “Cirugía para pacientes ambulatorios” anteriormente en esta tabla para ver los copagos o coseguros correspondientes por visitas a un centro de cirugía ambulatoria o a un centro hospitalario para pacientes ambulatorios. \$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).^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
• 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. • 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. • 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: – Usted no es un paciente nuevo y – La consulta no está relacionada con una visita al consultorio en los últimos 7 días y – La consulta no resulta en una visita al consultorio en un plazo menor de 24 horas o en la primera cita disponible.	\$5 de copago por cada visita cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•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: – 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 mediante el sistema de registros electrónicos de salud. •Obtención de una segunda opinión antes de una cirugía. •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’).	\$0 de copago por cada consulta cubierta por Medicare. 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”).^{††} 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

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•Servicios 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. •Ciertos servicios de telesalud, incluso: – Visitas virtuales con el médico	hospitalarios para pacientes ambulatorios” en esta tabla de beneficios) según el lugar donde reciba los servicios.^{††} 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.^{††} \$0 de copago por ciertos servicios de un proveedor de cuidado primario, una enfermera especialista, un asistente médico u otros profesionales de cuidado de la salud que no sean médicos, prestados en el domicilio por proveedores designados^{^^} Consulte “Visitas virtuales con el médico” en esta tabla para

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
– Visitas virtuales relacionadas con el comportamiento	ver los copagos o coseguros correspondientes. Consulte “Visitas virtuales relacionadas con el comportamiento” en esta tabla para ver los copagos o coseguros correspondientes.
Servicios de Podiatría Los servicios cubiertos incluyen: • 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.	\$10 de copago por cada visita cubierta por Medicare en un consultorio o a domicilio.^{††} 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. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Podiatría de rutina adicional El tratamiento de los pies que generalmente se considera preventivo, es decir, corte o extirpación de callos, verrugas, callosidades y uñas.	\$10 de copago por cada visita de podiatría de rutina, hasta 6 visitas por cada año del plan.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
 Profilaxis preexposición (PrEP) para la prevención del VIH Si no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de cuidado de la salud determina que usted tiene un mayor riesgo de contraer el VIH, cubrimos el medicamento profilaxis preexposición (pre-exposure prophylaxis, PrEP) y servicios relacionados. Si usted califica, los servicios cubiertos incluyen: • Medicamento oral o inyectable PrEP aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos. Si va a recibir un medicamento inyectable, también cubrimos el costo de la inyección del medicamento. • Hasta 8 sesiones individuales de asesoramiento (incluso asesoramiento de riesgo del VIH, reducción de riesgo del VIH y adherencia a los medicamentos) cada 12 meses. • Hasta 8 exámenes de detección del HIV cada 12 meses. Prueba de detección del virus de hepatitis B una sola vez.	No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio de la profilaxis preexposición (pre-exposure prophylaxis, PrEP).
Servicios de enfermería privada[^] 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 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.	20% de coseguro por cada visita <i>Es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización.</i>

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Los servicios solicitados deben ser indicados por el profesional médico 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. 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. Nota: Los servicios domésticos y el cuidado de custodia no tienen cobertura.	
 Exámenes de detección de cáncer de próstata Para hombres de 50 años y mayores; los servicios cubiertos incluyen los siguientes una vez cada 12 meses: • Tacto rectal • Prueba de Antígeno Prostático Específico (Prostate Specific Antigen, PSA)	No hay coseguro, copago ni deducible por una prueba anual de Antígeno Prostático Específico. Las pruebas de diagnóstico de Antígeno Prostático Específico están sujetas al costo compartido indicado en la sección Pruebas de Diagnóstico y Servicios y Suministros Terapéuticos para Pacientes Ambulatorios en esta tabla.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Prótesis y ortesis y suministros relacionados 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, la evaluación, el ajuste o la capacitación para usar las prótesis y ortesis, así como: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de una colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos protésicos, extremidades artificiales y prótesis de seno (incluso un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye ciertos suministros relacionados con las prótesis y ortesis, y la reparación o el reemplazo de dichos dispositivos. Incluye también alguna cobertura después de una extracción de cataratas o una cirugía de cataratas. Para obtener más información detallada, consulte Servicios para la vista más adelante en esta sección.	5% de coseguro por cada prótesis cubierta por Medicare; esto incluye su reemplazo y reparación, además de los suministros relacionados.^{††} 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.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Servicios de rehabilitación pulmonar 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 indicación 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, de por vida (en algunos casos hasta 72 sesiones de por vida).	\$10 de copago por cada visita de rehabilitación pulmonar cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Programa para la Prevención de la Diabetes y el Control de Peso Real Appeal® es un programa de control de peso* y de estilo de vida saludable por Internet con suficiente evidencia que le ayuda a lograr resultados a largo plazo y el programa para la Prevención de la Diabetes de Real Appeal** es un programa de estilo de vida reconocido por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) para personas con prediabetes o que están en alto riesgo. Está disponible para usted sin costo adicional e incluye: • Sesiones en grupo y sesiones individuales por Internet (para las personas que califican) dirigidas por un entrenador y mensajes de texto personalizados • 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 y centrado • Herramientas para establecer metas, monitores y contenido semanal que le mantendrán aprendiendo y motivado • Un paquete Success Kit con todas las herramientas que necesita, entregado directamente en su domicilio *El programa de Control de Peso de Real Appeal está disponible si tiene un índice de masa corporal de 19 o más alto. Si está embarazada, hable con su proveedor de cuidado primario (primary care provider, PCP) antes de inscribirse en el programa. Se aplican limitaciones y restricciones. **El programa para la Prevención de la Diabetes de Real Appeal está disponible para usted si tiene un índice de masa corporal de 25, no ha sido diagnosticado con diabetes tipo 1 o tipo 2, no está embarazada y tiene prediabetes,	El programa Real Appeal® está disponible para usted sin costo adicional. Llame o visite el sitio web para comenzar hoy mismo. 1-844-924-7325, TTY 711 o uhc.realappeal.com

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
historial de diabetes gestacional o un resultado de alto riesgo en la prueba de prediabetes	
 Evaluación y asesoramiento para reducir el consumo indebido de alcohol Cubrimos una evaluación de consumo indebido de alcohol para las personas adultas (incluso mujeres embarazadas) que, aunque enfrentan problemas de consumo indebido de alcohol, no dependen del alcohol. Si su evaluación de consumo indebido de alcohol resulta positiva, puede recibir hasta 4 sesiones breves de asesoramiento en persona por cada año (si se encuentra apto y alerta durante las sesiones) prestadas por un médico de cuidado primario o un profesional médico calificado y son realizadas en un centro de cuidado primario.	No hay coseguro, copago ni deducible por el beneficio preventivo cubierto por Medicare para la evaluación y asesoramiento a fin de reducir el uso indebido del alcohol.
 Pruebas de detección de la infección por el Virus de Hepatitis C Cubrimos una prueba de detección de Hepatitis C si su médico de cuidado primario u otro proveedor de cuidado de la salud calificado indica una y usted cumple una de estas condiciones: •Está en alto riesgo porque usa o ha usado sustancias ilícitas por inyección. •Tuvo una transfusión de sangre antes de 1992. •Nació entre 1945 y 1965. Si nació entre 1945 y 1965 y no está en alto riesgo, pagaremos una prueba de detección una sola vez. Si está en alto riesgo (por ejemplo, ha seguido usando sustancias ilícitas por inyección desde su prueba de detección de	No hay coseguro, copago ni deducible por la prueba de detección del Virus de Hepatitis C cubierta por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Hepatitis C negativa anterior), cubrimos las pruebas de detección anuales.	
 Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT) A las personas que califican se les cubre una tomografía computarizada de baja dosis (low dose computed tomography, LDCT) cada 12 meses. Los miembros que cumplen los requisitos son personas que tienen entre 50 y 77 años que no presentan signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero que han fumado tabaco por un mínimo de 20 cajetillas-año y que fuman actualmente o han dejado de fumar hace menos de 15 años, y que reciben una indicación 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 un profesional calificado que no es médico. Para exámenes de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis después del examen de detección inicial con tomografía computarizada de baja dosis: el miembro debe obtener una indicación para que se le realice un examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis. Dicha indicación puede ser emitida durante cualquier visita adecuada con un médico o un profesional calificado que no es médico. Si un médico o un profesional calificado que no es médico elige proporcionar una visita de asesoramiento y toma de decisiones compartida relacionada con el examen de detección de cáncer de pulmón para realizar posteriores	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.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
exámenes de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para tales visitas.	
 Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (STI) y asesoramiento para prevenirlas 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. Cada año, también cubrimos hasta 2 sesiones individuales en persona, de 20 a 30 minutos cada una, de asesoramiento conductual de alta intensidad para adultos sexualmente activos en mayor riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual. Cubrimos solamente estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si son proporcionadas por un proveedor de cuidado primario y son realizadas en un centro de cuidado primario, como un consultorio médico.	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.
Servicios para tratar enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de educación 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 que padecen de	\$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
enfermedad renal crónica en etapa IV, si cuentan con una referencia del médico, cubrimos, una vez en la vida, hasta 6 sesiones de servicios de educación 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 en autodiálisis (incluye capacitación para usted y cualquier otra persona que le ayude con los tratamientos de diálisis en su domicilio) •Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si es admitido como paciente hospitalizado en un hospital para recibir cuidado especial) •Equipos y suministros para realizar la diálisis en su domicilio	\$10 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por los beneficios cubiertos por Medicare. Estos servicios se cubrirán según se indica en las secciones siguientes: Consulte la sección Cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados. Consulte la sección Equipo médico duradero y suministros relacionados.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
•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) Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cobertura de Medicamentos de la Parte B, consulte Medicamentos de la Parte B de Medicare en esta tabla.	Consulte la sección Cuidado de una agencia de asistencia médica a domicilio.
Cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF) (Para una definición de cuidado en un centro de enfermería especializada, consulte el Capítulo 10. A los centros de enfermería especializada también se les llama SNF” [skilled nursing facility].) Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: •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 •Medicamentos administrados como parte de nuestro 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.	\$0 de copago cada día, por los días cubiertos por Medicare, 1 a 20. \$50 de copago cada día, por los días cubiertos por Medicare, 21 a 70. \$0 de copago por los días adicionales cubiertos por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. 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.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
• 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 No se requiere una estadía previa en el hospital de 3 días.	
 Tratamiento del tabaquismo (asesoramiento para dejar de fumar o de usar tabaco) El asesoramiento para dejar de fumar o de usar tabaco tiene cobertura para los pacientes ambulatorios y hospitalizados que cumplan con estos criterios: • Consume tabaco, independientemente de si presentan signos o síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco • Si se encuentra apto y alerta durante las sesiones • Un médico calificado u otro profesional médico reconocido por Medicare proporciona asesoramiento Cubrimos 2 intentos de cese por cada año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, el paciente puede recibir hasta 8 sesiones por cada año).	No hay coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos para el tratamiento del tabaquismo cubiertos por Medicare.
Terapia de ejercicios supervisada (SET)	\$10 de copago por cada visita de terapia de ejercicios

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
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. Si se cumplen los requisitos del programa de Terapia de Ejercicios Supervisada, tienen cobertura hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas. El programa de Terapia de Ejercicios Supervisada debe: •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 •Realizarse en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o en un consultorio médico •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 (PAD) •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 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.	supervisada (SET) cubierta por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Transporte de rutina Reciba 24 viajes en una sola dirección por cada año del plan, desde o hacia citas médicas y la farmacia, hasta 100 millas por cada viaje. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información y programar sus viajes. • Los viajes deben ser desde o hacia citas o sitios médicos aprobados por el plan; limitado únicamente a transporte terrestre. • El reembolso por el millaje está disponible si se solicita (los arreglos se deben hacer con anticipación). • Cada viaje en una sola dirección no debe exceder 100 millas. Un viaje en una sola dirección cuenta como un viaje y 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. • Usted puede tener 1 acompañante de 18 años o más de edad por cada viaje. • Están disponibles servicios de transporte por taxi, así como el transporte en camilla, si es necesario. • Las citas pueden programarse hasta con 30 días de anticipación. Los servicios de transporte estándar se deben hacer al menos con 2 días hábiles de anticipación. Los viajes durante los fines de semana se pueden programar solo si se trata de urgencias.	\$0 de copago por viajes cubiertos proporcionados por el proveedor aprobado.
Servicios requeridos de urgencia	\$35 de copago por cada visita.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no sea una emergencia es un servicio requerido de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o incluso si usted se encuentra dentro del área de servicio de nuestro plan, no es razonable, debido al tiempo, el lugar o las circunstancias, recibir este servicio de proveedores de la red. Nuestro plan debe cubrir los servicios requeridos de urgencia y cobrarle solamente el costo compartido dentro de la red. Ejemplos de servicios requeridos de urgencia son lesiones o enfermedades médicas imprevistas, o el agravamiento inesperado de enfermedades existentes. Las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias (tales como los exámenes médicos anuales) no se consideran servicios requeridos de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o la red de nuestro plan no está disponible temporalmente. 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. No hay ningún costo compartido adicional si usted recibe varios servicios en una visita.	Usted no paga esta cantidad si es admitido en el hospital por la misma condición en un plazo no mayor de 24 horas. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
Visitas virtuales relacionadas con el comportamiento Las visitas virtuales relacionadas con el comportamiento 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, manejo de medicamentos y la terapia continua. Los proveedores no pueden recetar medicamentos en todos los estados. Las visitas virtuales relacionadas con la salud del comportamiento incluyen también la terapia cognitiva para la salud del comportamiento. 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.	\$10 de copago si utiliza proveedores que están calificados y tienen la capacidad de ofrecer visitas virtuales relacionadas con el comportamiento. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.
Visitas virtuales con el médico Las visitas virtuales con el médico 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. 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, incluso proveedores designados, en retiree.uhc.com/TRS-CareMA.	\$0 de copago por ciertos servicios de un proveedor de cuidado primario, una enfermera especialista, un asistente médico u otros profesionales de cuidado de la salud que no sean médicos, prestados por proveedores designados.^ \$5 de copago si utiliza proveedores que están calificados y tienen la capacidad de ofrecer visitas virtuales médicas. Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
 Servicios para la vista Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de un médico para pacientes ambulatorios prestados por un oftalmólogo o un optometrista para diagnosticar y tratar enfermedades y lesiones de los ojos, incluso el diagnóstico o el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad o cataratas. Medicare Original no cubre los exámenes de la vista de rutina (refracciones oculares) para anteojos/lentes de contacto. • En el caso de personas con alto riesgo de glaucoma, cubrimos un examen 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. • 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. Para las personas diabéticas asintomáticas se recomiendan exámenes anuales con un oftalmólogo o con un optometrista. • 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 lentes de contacto adicionales). Si le realizan 2	\$10 de copago por cada examen cubierto por Medicare.^{††} Usted paga estas cantidades hasta que alcance el máximo de gastos de su bolsillo. \$0 de copago por examen de glaucoma cubierto por Medicare. \$0 de copago por cada examen de la vista para personas diabéticas cubierto por Medicare.^{††} \$0 de copago por un par de anteojos o lentes de contacto estándar cubiertos por

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
cirugías de cataratas, no puede reservar el beneficio que corresponde a la primera cirugía y comprar 2 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 revestimiento antirreflectante).	Medicare después de una cirugía de cataratas.
Servicios para la vista de rutina Consulte la Sección 4, Servicios para la vista de rutina, de este capítulo para obtener más información detallada sobre este beneficio.	Examen de la Vista \$0 de copago por 1 examen cada 12 meses.* Artículos para la Vista El plan paga hasta \$70 para anteojos, o hasta \$105 para lentes de contacto en lugar de anteojos, cada 12 meses.
 Visita Preventiva “Bienvenido a Medicare” Nuestro plan cubre la visita preventiva “Bienvenido a Medicare” por única 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 e inyecciones [o vacunas]), además de referencias para recibir otro tipo de cuidado, si lo necesita. No incluye análisis de laboratorio, pruebas de radiodiagnóstico ni pruebas de diagnóstico no radiológicas. Como se indica en cada servicio incluido en esta tabla de beneficios médicos, se puede aplicar un costo compartido adicional a los	No hay coseguro, copago ni deducible por la visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Hay un coseguro de 5% por un electrocardiograma (EKG) cubierto por Medicare, por única vez, si es indicado como resultado de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Si son necesarios otros electrocardiogramas (EKG), consulte la sección pruebas de

Servicio cubierto	Lo que usted paga dentro y fuera de la red
análisis de laboratorio o las pruebas de diagnóstico que se realicen durante la visita. 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 desea programar su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”.	diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios.
Pelucas[^] Las pelucas estarán cubiertas para la pérdida del cabello como consecuencia de quimioterapia, un tratamiento médico o una enfermedad. Incluye un número ilimitado de pelucas por cada año del plan.	5% de coseguro[*]

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

^{††} Servicios cubiertos por los que es posible que su proveedor necesite obtener una preautorización.

[^] 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. Las pelucas para quimioterapia tienen cobertura como parte de su plan Medicare Advantage y siguen el proceso estándar para la presentación de apelaciones y quejas formales. Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente utilizando la información que aparece en la portada de esta guía.

^{^^} Llame a Servicio al Cliente al número que se encuentra en su UCard para obtener más información detallada.

Sección 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (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.)

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Servicios que no se consideran razonables ni necesarios, según los estándares de Medicare Original	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
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 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	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Cuidado de enfermería a tiempo completo en su domicilio	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Cuidado de custodia 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.	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Servicios domésticos que incluyen la ayuda básica en el domicilio, como la preparación de comidas sencillas	Consulte el programa Healthy at Home de UnitedHealthcare para después de ser dado de alta
Servicios domésticos– limpieza liviana	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Cargos que cobren sus familiares inmediatos o miembros de su núcleo familiar por su cuidado	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Cirugía o procedimientos estéticos	Con cobertura en casos de lesiones accidentales o para mejorar la función de una parte deformada del cuerpo. Con cobertura para todas las etapas de la reconstrucción de un seno después de una mastectomía, así como del seno no afectado para lograr una apariencia simétrica.

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
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	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
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	Zapatos que forman parte de un aparato ortopédico para la pierna y se incluyen en el costo del aparato ortopédico. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético. (Según se describe específicamente como servicio 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.	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
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)	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Todos los servicios, procedimientos, tratamientos, medicamentos y suministros relacionados con reclamos del Seguro de Accidentes Laborales	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Exámenes médicos con el propósito 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	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
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 tienen cobertura en ningún caso
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)	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.

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
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	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Vacunas para viajes al extranjero	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Los siguientes servicios y artículos están excluidos de la cobertura mediante el programa de trasplantes:	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. Costos de almacenamiento de cualquier órgano o de médula ósea. 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	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso
Cuidado en situaciones de emergencia y cuidado requerido de urgencia que sea recibido fuera de los Estados	Con cobertura solamente si usted pagó directamente y nos presentó la solicitud de reembolso, o el proveedor que prestó el servicio nos lo presentó directamente con los registros médicos de respaldo. Los servicios presentados por

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Unidos y de los territorios de los Estados Unidos.	facturadores externos y las tarifas administrativas para cubrir el costo de las facturas no son reembolsables.
Para trasplantes: los artículos sin cobertura incluyen, entre otros, los que se indican a continuación. Para transporte: •Alquiler, compra, mantenimiento/repación de vehículos •Servicio de auxilio mecánico (asistencia en la carretera) •Gasolina •Viajes en ambulancia terrestre o aérea (podrían estar cubiertos por su beneficio médico). •Viaje terrestre o aéreo no relacionado con citas médicas •Tarifas de estacionamiento incurridas en otro lugar que no sea el alojamiento o el hospital Para alojamiento: •Depósitos •Servicios públicos (si se facturan aparte del pago del alquiler) •Llamadas por teléfono, periódicos, alquiler de películas y tarjetas de regalo •Gastos de alojamiento cuando se hospede con un familiar o amigo •Comidas	Servicios que no tienen cobertura en ningún caso

Servicios que no cubre Medicare	Servicios que tienen cobertura solo en ciertos casos específicos
Cuidado personal 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
Programa para la Prevención de la Diabetes y el Control de Peso	Según se describe específicamente como servicio cubierto en la tabla de beneficios médicos de este capítulo
Crédito para productos de venta sin receta (OTC)	Según se describe específicamente como servicio cubierto en la tabla de beneficios médicos de este capítulo
Programa Healthy at Home de UnitedHealthcare para después de ser dado 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 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 ser 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 es clínicamente necesaria una determinación rápida del uso seguro y eficaz 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, la revisión de la evidencia científica publicada y, cuando corresponda, la opinión profesional o especializada pertinente de una persona con experiencia en esa 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. Los copagos o los coseguros por estos servicios de salud cubiertos no 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 denegaremos un reclamo por no proporcionar dicho comprobante en el plazo requerido, siempre y cuando se proporcione tan pronto como sea razonablemente posible. Excepto en los casos en que la ley lo requiera, no aceptaremos un reclamo 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 de la salud 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 corresponde, pague el costo compartido apropiado al recibir el servicio.
- Cuando visite al consultorio del proveedor para recibir servicios, es posible que tenga que mostrar su UCard.

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 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

Servicios cubiertos

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

Examen de Audición de Rutina

Usted puede recibir un examen de audición cada año a través de cualquier proveedor de servicios para la audición, incluso a través de un proveedor de la red nacional de UnitedHealthcare Hearing. No requiere autorización. Para obtener más información, consulte Cómo Acceder a sus Beneficios anteriormente en esta sección.

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

Los aparatos auditivos son dispositivos médicos que pueden ponerse dentro o cerca del oído. Para que sus aparatos auditivos estén cubiertos, debe visitar a un proveedor de la red de UnitedHealthcare Hearing o comprarlos en **UHChearing.com/retiree**. UnitedHealthcare Hearing ofrece una amplia selección de aparatos auditivos con receta de marca y de marca propia y ciertos aparatos auditivos sin receta (de venta sin receta).

Para acceder a su beneficio de aparatos auditivos, llame a UnitedHealthcare Hearing al 1-866-445-2071, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes, o visite **UHChearing.com/retiree**. Un defensor de la audición verificará si cumple los requisitos y le ayudará a determinar el cuidado de la audición que necesita, incluso si necesita un examen de audición de rutina. También le ayudará a encontrar el consultorio más cercano y programará su cita.

Una compra de aparatos auditivos con receta incluye:

- 1 examen de audición para la evaluación y el ajuste de los aparatos auditivos cada año
- Un período de prueba sin riesgos
- 3 citas de seguimiento de los aparatos auditivos durante el primer año
 - 1 cita de seguimiento de los aparatos auditivos que se compren en el nivel de tecnología Silver
- 3 años de garantía extendida

La garantía de los aparatos auditivos sin receta (de venta sin receta) varía según el fabricante. En el caso de los aparatos auditivos sin receta no es necesario:

- Un examen médico
- Un ajuste por un audiólogo
- Una receta por escrito

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

Limitaciones y exclusiones

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

- Este beneficio está sujeto a cambios o cancelación al final del año del plan.
- Los aparatos auditivos que se piden a través de proveedores que no sean UnitedHealthcare Hearing no tienen cobertura.
- 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.

- Los gastos relacionados con aparatos auditivos que tienen cobertura están limitados al cargo Usual y Habitual (Usual and Customary, U&C) del plan de un aparato auditivo básico para mejorar la función.
- Ciertos productos y servicios relacionados con aparatos auditivos no están cubiertos, tales como:
 - Reemplazo de aparatos auditivos perdidos, rotos o robados si excede el índice de incidentes que tienen cobertura
 - Reparación del aparato auditivo y servicios relacionados
 - Un aparato auditivo tipo monocular o los cargos adicionales por un aparato auditivo diseñado específicamente con fines estéticos
 - Servicios, accesorios o suministros que no sean médicamente necesarios según los estándares de práctica profesionalmente aceptados
 - Baterías de reemplazo o dispositivos de ayuda auditiva
 - Los servicios recibidos fuera de las fechas de cobertura del plan, la garantía o el período de prueba
 - Los servicios que usted elige por su cuenta y que no están cubiertos mediante el beneficio serán responsabilidad suya
 - Los aparatos auditivos sin receta (de venta sin receta) que se compren fuera de UnitedHealthcare Hearing

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 UCard 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.

Es posible que los proveedores de servicios para la vista y de artículos para la vista fuera de la red le pidan que pague el costo total del servicio y luego presentar un reclamo de reembolso a UnitedHealthcare. Para obtener más información sobre este proceso, consulte el Capítulo 5.

Cuando programe su cita, confirme si los proveedores de servicios para la vista y de artículos para la vista le facturarán al plan médico de UnitedHealthcare antes de recibir los servicios para la vista de rutina, tales como:

- Examen de la vista de rutina
- Anteojos (marcos y lentes) o lentes de contacto

Los proveedores pueden aceptar el plan médico para los exámenes de la vista de rutina, pero no para los artículos para la vista, de manera que es importante que verifique cada servicio por separado.

Para obtener más información, consulte **Cómo Acceder a sus Beneficios** anteriormente en esta sección.

Servicios cubiertos

Los siguientes servicios están cubiertos por el beneficio de servicios para 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 proporciona un beneficio de artículos para la vista para correcciones de la vista no relacionadas con cirugía de cataratas. Los artículos para la vista son marcos y lentes (anteojos) o lentes de contacto.

Si se trata de servicios para la vista de rutina de un proveedor de servicios para la vista o de artículos para la vista fuera de la red, es posible que usted tenga que pagar el costo total del servicio y luego presentar un reclamo de reembolso a UnitedHealthcare. Para obtener más información sobre este proceso, consulte el Capítulo 5.

Consulte la **Tabla de Beneficios Médicos** que aparece anteriormente para obtener información detallada sobre su beneficio de artículos para la vista de rutina.

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, además de manipulación extravertebral cuando sea médicamente necesario.
- Cualquiera de los siguientes cuando sean médicamente necesarios: códigos radiológicos para la columna vertebral, tracción, hidromasaje, estimulación eléctrica manual, ecografía, ejercicios terapéuticos, reeducación neuromuscular, masajes realizados por un quiropráctico, técnicas de terapia realizada con supervisión, actividades terapéuticas dinámicas, manipulación de la columna vertebral y manipulación extravertebral.
- 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:

- 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.
- Términos y condiciones de cobertura no indicados en la Evidencia de Cobertura.
- Cualquier adaptación, servicio, suministro o cualquier otro artículo que se determine que no es médicamente necesario, 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 las articulaciones de la mandíbula que comúnmente causa dolores de cabeza, dolor 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.
- Códigos 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 nuestra parte del costo de los servicios médicos cubiertos

Sección 1 Situaciones en las que usted debe pedirnos que paguemos nuestra parte por servicios cubiertos

Algunas veces, al recibir cuidado médico, es posible que tenga que pagar el costo total. En otros casos, es posible que pague más de lo esperado, según las reglas de cobertura de nuestro plan, o es posible que reciba una factura de un proveedor. En estos casos, puede pedirnos que le reembolsemos (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 cubiertos por 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. 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.

Ejemplos de situaciones en las que puede ser necesario pedirnos un reembolso o que paguemos una factura que usted recibió:

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

Si recibe cuidado 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 a nuestro plan nuestra parte del costo.

- Los proveedores de servicios en situaciones de emergencia están obligados legalmente a proporcionar cuidado de emergencia. Usted solamente es responsable de pagar su parte del costo de servicios para emergencias o servicios requeridos de urgencia. 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 realizó.
- 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 realizó.

- 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 realizó.
 - 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 o haya sido excluido o imposibilitado de participar en el Programa de Medicare. 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. Si un proveedor de la red le envía una factura y usted piensa que no la debería pagar

Los proveedores de la red siempre deben facturarle directamente a nuestro plan, 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 nuestro plan.

3. Si su inscripción en nuestro plan es retroactiva

En ocasiones, la inscripción de una persona en nuestro 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 pagó de su bolsillo 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

Importante: Si es admitido en un hospital después de una emergencia médica mientras viajaba fuera de los Estados Unidos, llame a Servicio al Cliente de inmediato utilizando el número de teléfono que aparece en su tarjeta de ID del plan de salud. Esto asegura la coordinación del cuidado y acceso al apoyo oportunamente.

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 trabajar directamente con el proveedor que prestó los servicios para ayudarle a coordinar el pago de los servicios cubiertos en nombre de usted. Usted debe solicitar el pago de los servicios en el extranjero y usted o el proveedor que prestó los servicios deben enviarnos toda la documentación directamente.
- Las solicitudes de pago de intermediarios, empresas de administración de reclamos o facturadores externos que no sean el proveedor que prestó los servicios no son reembolsables.

Todos los ejemplos anteriores son tipos 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 recibió

Puede pedirnos 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 Revisaremos su solicitud de pago y podemos aceptarla o denegarla

Una vez que recibamos 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 ha pagado 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 3.1 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:

Sus derechos y responsabilidades

Sección 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales
-----------	---

Sección 1.1	Usted tiene derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales médicos 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 letra grande o en otros formatos alternativos, etc.)
-------------	---

Nuestro 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).

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. Se nos exige que le proporcionemos la información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener más información de nuestra parte de una forma que le resulte conveniente, llame al número de Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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. We're required to give you information about our plan's benefits in a format that's accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, call Customer Service number at 1-866-347-9507 for additional information (TTY users should call 711).

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 los proveedores dentro de la red de nuestro plan para una especialidad no están a su disposición, nuestro 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 dentro de la red de nuestro plan que presten un servicio que necesita, llame a

nuestro plan para obtener información sobre dónde visitar 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, consultar a un especialista en salud de la mujer o encontrar un especialista de la red, llame a Servicio al Cliente (los números de teléfono aparecen en la portada de esta guía) para presentar una queja formal. 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 los 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 del estado 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 indica 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 de nuestro 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

AVISO 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.

REVÍSELO DETENIDAMENTE.

Entra en vigencia el 1 de enero de 2024

La ley nos¹ exige proteger la privacidad de su información de salud. Además, tenemos la obligación de proporcionarle 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 que es el que se encuentra actualmente en vigencia.

Los términos “información” o “información de salud” en este aviso incluyen la información que mantenemos y 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. Nos reservamos el derecho a aplicar cualquier aviso modificado a la información que ya tengamos y a la información que recibamos en el futuro.

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 confirmar que estamos cumpliendo nuestras obligaciones relacionadas con las prácticas de privacidad.

Podemos 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 recopilar, usar y divulgar su información de salud:

- **Para el Pago** de las primas que se nos adeudan, para determinar su cobertura de cuidado de la salud y para procesar los reclamos por los servicios para el cuidado de la salud que reciba, incluso para la coordinación de otros beneficios que pueda tener. Por ejemplo, podemos informarle a un médico si usted cumple los requisitos para la cobertura de ciertos procedimientos médicos y el porcentaje de la factura que se podría cubrir.
- **Para el Tratamiento**, incluso para facilitar su tratamiento o la coordinación de su cuidado. Por ejemplo, podemos compartir información de salud con otros médicos y así ayudarles para que le presten el cuidado médico necesario.
- **Para las Tareas Administrativas de Cuidado de la 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.
- **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 que establece la ley federal.

- **Para Fines de Suscripción;** sin embargo, no usaremos ni divulgaremos su información genética con tales fines. Por ejemplo, podemos usar cierta información de salud en calificaciones de riesgo y asignación de precios, tales como la edad y el género, según lo permitan las normas federales y del estado. Sin embargo, no usamos información de raza, origen étnico, idioma, identidad de género u orientación sexual en nuestro proceso de suscripción, o en la denegación de servicios, cobertura o beneficios.
- **Para Recordatorios,** podemos recopilar, usar y 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,** sobre tratamientos, pagos o 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 y sujeto a ciertos requisitos:

- **Según lo Exija la Ley** para seguir las leyes que nos aplican.
- **A las Personas Involucradas en su Cuidado** o que le ayudan 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 de una persona fallecida a los familiares y otras personas. 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. También podemos divulgar su información a la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) o a personas bajo la jurisdicción de la FDA a efectos relacionados con cuestiones de seguridad o calidad, eventos adversos o para facilitar el retiro de medicamentos del mercado.
- **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**, por ejemplo, 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 del estado 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 o para ciertas actividades relacionadas con la preparación de un estudio de investigación.
- **Para Proporcionar Información Referente a Personas Fallecidas** a un médico forense o un médico legista para identificar a una persona fallecida, determinar una causa de muerte o según lo autorice la ley. También podemos usar y divulgar información a los directores de funerarias, según sea necesario, para que lleven a cabo sus funciones.
- **Para Fines de Donación de Órganos** a entidades que manejan la obtención, el almacenamiento o los trasplantes de órganos, córneas 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 está 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.
- **Restricciones Adicionales sobre el Uso y la Divulgación.** Algunas leyes federales y del estado pueden requerir protecciones de privacidad especiales que limiten el uso y la divulgación de cierta información de salud confidencial. Es posible que dichas leyes protejan los siguientes tipos de información:

1. Trastornos por consumo de sustancias y de alcohol
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

Nosotros seguiremos las leyes de protección más estrictas, según nos corresponda regirnos por las mismas.

Excepto para los usos y las divulgaciones descritos 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 de marketing, sin su autorización por escrito. Una vez que nos autorice a usar y divulgar su información de salud, usted puede retirar o “revocar” su autorización escrita en cualquier momento y por escrito, a menos que ya hayamos procedido según su autorización. Para obtener información sobre cómo revocar su autorización, comuníquese con el número de teléfono que se encuentra en su UCard.

Cuáles son sus Derechos

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

- **Tiene derecho a pedir que se limite** como usamos o divulgamos 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 de su información 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. Cualquier solicitud de restricciones se debe hacer por escrito. **Tenga en cuenta que, aunque trataremos de conceder su solicitud y permitiremos solicitudes coherentes con nuestras normas, no estamos obligados a aceptar cualquier solicitud de una 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 según las leyes vigentes federales y del estado. 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 solicitar 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. 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. 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. Responderemos a su solicitud en el plazo establecido conforme a la ley vigente. En ciertas circunstancias, podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, usted puede agregar una declaración de desacuerdo a su información de salud.
- **Tiene derecho a solicitar un informe** de ciertas divulgaciones de su información que hayamos realizado durante los seis años antes de 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. Cualquier solicitud de informe se debe hacer por escrito.
- **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 su sitio web.
- **En ciertos estados, usted tiene derecho a solicitarnos que se elimine** su información personal. Según el estado de residencia, podría tener derecho a solicitar que se elimine su información personal. Responderemos a su solicitud en el plazo establecido conforme a la ley vigente. 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 UCard o puede comunicarse con un Representante de Servicio al Cliente de UnitedHealth Group al 1-866-347-9507 (TTY/RTT 711).**
- **Cómo Presentar una Solicitud por Escrito.** Para ejercer cualquiera de sus derechos descritos anteriormente, envíenos por correo sus solicitudes por escrito a la siguiente dirección:
UnitedHealthcare
Customer Service - Privacy Unit
PO Box 740815
Atlanta, GA 30374-0815
- **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 planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, visite 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. REVÍSELO DETENIDAMENTE.

Entra en vigencia el 1 de enero de 2024

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 recopilamos 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 vigentes federales y del estado, 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 UCard o comuníquese con el Centro de Llamadas del Cliente de UnitedHealth Group al 1-866-347-9507 (TTY 711).**

² A efectos de este Aviso de Privacidad de la Información Financiera, “nosotros” o “nos” hacen referencia a los planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group y a las siguientes compañías afiliadas de UnitedHealthcare: ACN Group of California, Inc.; AmeriChoice Corporation; Benefitter Insurance Solutions, Inc.; Claims Management Systems, Inc.; Dental Benefit Providers, Inc.; Ear Professional International Corporation; Excelsior Insurance Brokerage, Inc.; gethealthinsurance.com Agency, Inc.; Golden Outlook, Inc.; Golden Rule Insurance Company; HealthMarkets Insurance Agency; Healthplex of CT, Inc.; Healthplex of NJ, Inc.; Healthplex, Inc.; HealthSCOPE Benefits, Inc.; International Healthcare Services, Inc.; Level2 Health IPA, LLC; Level2 Health Holdings, Inc.; Level2 Health Management, LLC; Managed Physical Network, Inc.; Optum Care Networks, Inc.; OptumHealth Care Solutions, LLC; Optum Health Networks, Inc.; Oxford Benefit Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; Physician Alliance of the Rockies, LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO, Inc.; Real Appeal, LLC;

Solstice Administrators of Alabama, Inc.; Solstice Administrators of Missouri, Inc.; Solstice Administrators of North Carolina, Inc.; Solstice Administrators, Inc.; Solstice Benefit Services, Inc.; Solstice of Minnesota, Inc.; Solstice of New York, Inc.; Spectera, Inc.; Three Rivers Holding, 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). Para obtener una lista actualizada de las entidades sujetas a este aviso, visite uhc.com/privacy/entities-fn-v1

© 2024 United HealthCare Services, Inc.

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

Como miembro de nuestro plan, usted tiene derecho a recibir varios tipos de información de nuestra parte. Es posible que de vez en cuando llamemos para informarle sobre otros servicios y productos de Medicare que ofrecemos. Llame a Servicio al Cliente si prefiere no recibir las llamadas o si no desea recibir ninguno de los siguientes tipos de información:

Si desea alguno de los siguientes tipos de información, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera de nuestro 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.
- **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 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. 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 puede 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 otorgarle 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 instrucciones por adelantado en estas situaciones se llaman **instrucciones por anticipado**. Los documentos como el **testamento vital** y el **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 un 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.

- **Llene el formulario y fírmelo.** Independientemente de donde obtenga este formulario, es un documento legal. Le conviene consultar a un abogado para que le ayude a llenarlo correctamente.
- **Entregue copias del formulario a las personas correspondientes.** 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 firmó un formulario de instrucciones por Anticipado, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

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 pasa si no se siguen sus instrucciones?

Si firma 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 Si cree que le han tratado injustamente o que no se respetan sus derechos

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 u origen nacional, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY deben llamar al TTY 1-800-537-7697) o llamar a su Oficina de Derechos Civiles local.

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 en estos lugares:

- **Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- **Llame a su programa SHIP local al 1-800-478-6065.**
- **Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).**

Sección 1.8 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

Obtenga más información sobre sus derechos en estos lugares:

- **Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- 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 por Internet en uhc.com/medicare/resources.html. Consulte la sección “Additional Medicare information and forms” (Información adicional de Medicare y formularios) y elija “Find information” (Buscar información). Luego elija “Other resources and plan information” (Otros recursos e información del plan) y después “Commitment to quality” (Compromiso con la calidad).
- **Llame a su programa SHIP local al 1-800-478-6065.**
- Comuníquese con **Medicare**.
 - Visite el sitio web es.medicare.gov para leer la publicación Derechos y Protecciones de Medicare (disponible en: (Derechos y Protecciones de Medicare)
 - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

Sección 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

A continuación se detalla lo que debe hacer como miembro de nuestro plan. Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

- **Familiarícese con los servicios cubiertos y con las reglas que debe seguir para recibir los servicios cubiertos.** Use esta **Evidencia de Cobertura** para saberlo que tiene cobertura y las reglas que debe seguir para recibir sus servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 contienen información detallada sobre los servicios médicos.
- **Si usted tiene otra cobertura 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 UCard cada vez que reciba 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 que sus médicos sepan todos los medicamentos que toma, incluso los medicamentos sin receta, vitaminas y suplementos.
- Si tiene preguntas, no dude en hacerla y asegúrese de que comprende la respuesta.
- **Sea respetuoso.** Esperamos que 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 de nuestro 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 nuestro 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 del área de servicio de nuestro plan, debemos saberlo** para que podamos mantener su registro de membresía actualizado y comunicarnos con usted.
 - Si se muda, informe al Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario).

Capítulo 7:

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

Sección 1 Qué debe hacer si tiene un problema o una duda

Este capítulo explica 2 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 información de este capítulo le ayudará a identificar el proceso adecuado en su caso y lo que debe hacer.

Sección 1.1 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. Para simplificar, este capítulo usa palabras más comunes en lugar de algunos términos legales.

- 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 quejarse. Siempre debe llamar a servicio al cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para recibir ayuda. En algunas situaciones, es posible que también desee recibir ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nosotros. Las dos organizaciones que pueden ayudarle son:

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 explicarle qué proceso debe usar para resolver el problema que tenga. 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 este documento.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para recibir ayuda.

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

Sección 3 Qué proceso usar para tratar su problema

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

Esto incluye los problemas relacionados con la cobertura de cuidado médico (artículos médicos, servicios y medicamentos de la Parte B), la manera en que están cubiertos y los problemas relacionados con el pago del cuidado médico.

Sí.

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

No.

Consulte la **Sección 9, 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 para decisiones de cobertura y apelaciones

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

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su cuidado médico (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B, incluso los pagos). Para simplificar, generalmente nos referimos a artículos médicos, servicios y medicamentos de la Parte B de Medicare como cuidado médico. Use el proceso para decisiones

de cobertura y apelaciones 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

Si usted desea saber si cubriremos un cuidado médico antes de recibirlo, puede solicitarnos que tomemos una decisión de cobertura por usted. Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos relacionada con sus beneficios y su cobertura o con la cantidad que pagaremos por su cuidado médico. Por ejemplo, si un médico de la red de nuestro plan le refiere a un especialista médico que no está dentro de la red, esta referencia se considera una decisión de cobertura favorable a menos que usted o su médico de la red pueda mostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para ese especialista médico o la Evidencia de Cobertura señale con claridad que el servicio referido no está cubierto en ningún caso. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros y solicitar una decisión de cobertura si su médico no tiene la certeza de que cubriremos un servicio médico en particular o si se niega a proporcionar cuidado médico que usted cree que necesita. En circunstancias limitadas, una solicitud de una decisión de cobertura será desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos 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, enviaremos un aviso que explicará 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 para usted y lo que pagamos nosotros. En algunos casos, podríamos decidir que el cuidado médico no tiene cobertura o ya no está cubierto para usted. 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, ya sea antes o después de que usted reciba un beneficio, y usted no está satisfecho, puede apelar la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que tomamos.

En determinadas circunstancias, usted puede solicitar una apelación rápida de una decisión de cobertura. Los revisores que están a cargo de 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 terminamos la revisión, le comunicamos 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, le enviaremos un aviso explicándole por qué la solicitud fue desestimada y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si denegamos de manera total o parcial su apelación de Nivel 1 relacionada con el cuidado médico, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2, que será realizada por una organización de revisión independiente no relacionada con nosotros.

- Usted no necesita hacer nada para comenzar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare exigen que enviemos automáticamente su apelación relacionada con el cuidado médico al Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte la Sección 5.4 de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 relacionadas con el cuidado médico.

Si usted no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, puede continuar con niveles de apelación adicionales (la Sección 8 de este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 4.2 Reglas y plazos para situaciones distintas

A continuación encontrará recursos si decide solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- Reciba 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, necesita ser nombrado como su representante. Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario Nombramiento de un Representante. (El formulario también está disponible en cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf.)
 - Si se trata de cuidado médico o de medicamentos 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.** Usted 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y pida el formulario Nombramiento de un Representante. (El formulario también está disponible en cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf.) Este 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.
 - Podemos aceptar una solicitud de apelación presentada por su representante sin el formulario, pero no podemos realizar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no obtenemos el formulario antes de 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. 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 proporciona información detallada para su situación?

Hay 3 situaciones distintas que implican decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene reglas y plazos diferentes. Le damos la información detallada de cada una de esas situaciones en este capítulo:

- **Sección 5:** Cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Cómo solicitar cobertura para una estadía en el hospital como paciente hospitalizado más prolongada si piensa que se le da de alta demasiado pronto
- **Sección 7:** Cómo solicitar que se sigan cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura termina 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 información se aplica en su caso, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede recibir ayuda o información de su programa SHIP.

Sección 5 Cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

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

Sus beneficios de cuidado médico se describen en el Capítulo 4 en la **tabla de beneficios médicos**. En algunos casos, se aplican reglas diferentes a una solicitud para obtener un medicamento de la Parte B. En esos casos, explicaremos cómo son diferentes las reglas para los medicamentos 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 siguientes 5 situaciones:

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 nuestro plan. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 5.2.**
3. Usted recibió cuidado médico que cree que debería estar cubierto por nuestro 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 nuestro plan, y desea a nuestro plan que le reembolse el 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 suspendida 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), consulte las Secciones 6 y 7. Se aplican reglas especiales a estos tipos de cuidado.

Sección 5.2 Cómo solicitar una decisión de cobertura

Términos Legales

Una decisión de cobertura que implique 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 7 días calendario o cuando el artículo o servicio médico está sujeto a nuestras reglas de preautorización, 14 días calendario para el resto de los artículos y servicios médicos o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se toma en un plazo no mayor de 72 horas para los servicios médicos o 24 horas para los medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, usted debe cumplir 2 requisitos:

- Usted **solamente** puede **solicitar** cobertura de artículos o servicios médicos (no puede presentar solicitudes de pago por artículos o servicios que ya recibió).

- 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, escribanos 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 7 días calendario después de que recibamos su solicitud **para obtener un artículo o servicio médico** que esté sujeto a nuestras reglas de preautorización. Si el artículo o servicio médico que solicitó no está sujeto a nuestras reglas de preautorización, le daremos una respuesta en un plazo no mayor de 14 días calendarios después de que recibamos su solicitud. Si su solicitud es para obtener un **medicamento de la Parte B**, 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 de la Parte B.
- Si usted piensa que no deberíamos tomar días adicionales, 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 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 de la Parte B, 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 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 de la Parte B.
- Si usted piensa que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. (Consulte la Sección 9 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 **Cómo presentar una apelación de Nivel 1**

Términos Legales	Una apelación presentada a nuestro 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 calendario o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza en un plazo no mayor de 72 horas.

- Si apela nuestra decisión sobre la cobertura de cuidado, 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.



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 65 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 y 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.
 - 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 de la Parte B.
 - 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 lo que usted solicitó**, debemos 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 automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- 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 de la Parte B que aún no obtuvo, 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 de la Parte B.
 - 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 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 nuestro plan deniega 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 Proceso de 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.

- Enviaremos la información sobre su apelación a la organización de revisión independiente. Esta información se llama expediente de su 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 sobre 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 independiente debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un plazo no mayor de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- 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 de la Parte B.

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 independiente 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 de la Parte B, la organización de revisión independiente 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.
- 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 de la Parte B.



Paso 2: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará los motivos.

- **Si la organización de revisión independiente 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 independiente. Si se trata de solicitudes rápidas, tenemos 72 horas después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente.

- **Si la organización de revisión acepta de manera total o parcial una solicitud para obtener un medicamento de la Parte, y si se trata de solicitudes estándar,** debemos autorizar o proporcionar el medicamento 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,** tenemos **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 que:
 - Explica su decisión.
 - Informa sobre 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.
 - Indica cómo presentar una apelación de Nivel 3.



Paso 3: Si su caso cumple los requisitos, usted decide si desea seguir con el proceso de apelación.

- Hay 3 niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (un total de 5 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 explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5.

Sección 5.5 Si nos solicita 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 está cubierto. También verificaremos que usted siguió las reglas de su cobertura de cuidado médico.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico está cubierto y usted siguió las reglas, le enviaremos el pago del costo normalmente en un plazo no mayor de 30 días calendario, pero a

más tardar 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. Si usted no pagó el cuidado médico, 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 el cuidado médico, 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 el 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 se 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 que explica sus derechos

En un plazo no mayor de dos días calendario 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al

711) 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. El aviso le explica:

- 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 entiende sus derechos.

- Se le pedirá a usted o a la persona que actúe en nombre de usted que firme el 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 informar una inquietud o un problema sobre la calidad del cuidado).

- Si firma el aviso más de 2 días calendario 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 llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) 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 cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html.

Sección 6.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital

Para solicitar que cubramos sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados durante más tiempo, use 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, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O llame al Programa Estatal de Asistencia con el Seguro de Salud (SHIP) para ayuda personalizada. La información de contacto del programa SHIP está disponible en la Sección 3 del Capítulo 2.

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 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 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, comuníquese con nosotros. Si 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.

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 ejemplar del **Aviso Detallado del Alta**, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O puede obtener un ejemplar del aviso en Internet en cms.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.



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 (medicamente 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 independiente **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 del 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 **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 sobre 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 le comunicarán su decisión.

Si la organización de revisión independiente acepta su apelación:

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado hospitalario que usted recibió 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 seguir 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 independiente 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 explica más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Sección 7 Cómo solicitar que se sigan cubriendo ciertos servicios médicos si piensa que su cobertura termina demasiado pronto

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)** cubiertos, tiene derecho a seguir recibiendo los servicios 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 7.1 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 calendario 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 7.2 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.
- Si se pasa del plazo, y desea presentar una apelación, usted todavía tiene derechos de apelación. Comuníquese con su Organización para el Mejoramiento de la Calidad.



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 en que los revisores nos informaron sobre su apelación, 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 7.3 **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 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 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 calendario 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 8 Cómo llevar su apelación a los Niveles 3, 4 y 5

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 cuidado médico 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 cuidado médico 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 cuidado médico 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 de 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	• ¿No está conforme con la calidad del cuidado que recibió (incluso el cuidado en el hospital)?
Respeto a su privacidad	• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, servicio al cliente deficiente u otros comportamientos negativos	• ¿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	• ¿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? – Por ejemplo, largas esperas al hablar por teléfono, en la sala de espera o de examen.
Limpieza	• ¿No está satisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o un consultorio médico?
Información que recibe de nosotros	• ¿No le proporcionamos un aviso que teníamos que darle? • ¿La información que le proporcionamos por escrito es difícil de comprender?

Queja	Ejemplo
Puntualidad (se refiere a nuestra puntualidad para procesar decisiones de cobertura y apelaciones)	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: •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 artículos o 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 También puede presentar quejas sobre la calidad del cuidado ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad



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/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 8:

Cómo terminar su membresía en nuestro plan

Sección 1 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 ofrece 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 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 para obtener información sobre la cancelación de la inscripción en TRS-Care Medicare Advantage PPO.

Sección 2.1 Obtenga más información sobre cuándo puede terminar su membresía

Si tiene preguntas sobre cómo terminar su membresía:

- Llame a TRS
- **Llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).**
- Puede encontrar la información en el manual **Medicare y Usted 2026**.
- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Nota: Si también tiene una cobertura de medicamentos acreditable (por ejemplo, un plan aparte de medicamentos de Medicare) 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 acreditable durante 63 días consecutivos o más.

Sección 3 Hasta que termine su membresía, debe seguir recibiendo sus artículos médicos y servicios a través de nuestro plan

Hasta que termine su membresía y su nueva cobertura de Medicare entre en vigencia, usted debe seguir recibiendo sus artículos médicos y servicios 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 la membresía en nuestro plan en ciertas situaciones

Sección 4.1 ¿Cuándo debemos terminar su membresía en el plan?

Debemos terminar su membresía en nuestro 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 ni la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si usted 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 al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) 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 proporcionarles 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 UCard para recibir 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.

Si tiene preguntas o desea más información sobre cuándo podemos terminar su membresía, llame a Servicio al Cliente al 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

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, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 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 anti-discriminación

No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, edad, 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 www.HHS.gov/ocr/index.html.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder al cuidado, puede llamarnos a Servicio al Cliente 1-866-347-9507 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). 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 del estado.

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 firmar 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.

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, incluso la duración y la frecuencia que se consideran 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 del Estado. 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 el plan y los proveedores y hospitales de la 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 del plan. Un agente sería cualquier persona o entidad autorizada a actuar en nombre del plan.

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 ser 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 2026

Comunicación de parte de un Miembro de Casos de Fraude y Abuso en el Año 2026

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](https://www.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.

Optum Financial®

Aviso de privacidad

Mod. 08/2025

Datos	¿Qué hace Optum Bank con su información personal?
¿Por qué?	Las compañías financieras eligen cómo comparten su información personal. La ley federal otorga a los consumidores el derecho a limitar la divulgación de cierta información, pero no toda. La ley federal también nos exige que le informemos a usted cómo recopilamos, compartimos y protegemos su información personal. Lea este aviso detenidamente para entender lo que hacemos.
¿Qué?	Los tipos de información personal que recopilamos y compartimos dependen del producto o servicio que usted tenga con nosotros. Tal información puede incluir: • Identificador de Beneficiario de Medicare o Número de ID de Miembro y saldos de cuenta • Historial de pagos e historial de transacciones • Historial de compras y transacciones de cuentas Cuando usted deja de ser nuestro cliente, seguimos compartiendo su información según se describe en este aviso.
¿Cómo?	Todas las compañías financieras deben compartir la información personal de los miembros para llevar a cabo sus actividades comerciales cotidianas. En la siguiente sección, indicamos los motivos por los que las compañías financieras pueden compartir la información personal de sus miembros, los motivos por los que Optum Bank decide compartir información y si usted puede limitar esta divulgación.

Motivos por los que podemos compartir su información personal	¿Optum Bank comparte información?	¿Usted puede limitar esta divulgación?
Para nuestras actividades comerciales cotidianas — como para procesar sus transacciones, mantener sus cuentas o responder a órdenes judiciales e investigaciones legales	Sí	No
Para nuestros fines de marketing — para ofrecerle nuestros productos y servicios	Sí	No
Para el marketing conjunto con otras compañías financieras	No	No compartimos
Para los fines comerciales cotidianos de nuestras compañías afiliadas — información sobre sus transacciones y experiencias, que no es usada por las compañías afiliadas para comercializar sus productos con usted	Sí	No
Para los fines comerciales cotidianos de nuestras compañías afiliadas — información sobre su solvencia	No	No compartimos
Para que las compañías afiliadas comercialicen con usted	No	No compartimos
Para que compañías no afiliadas comercialicen con usted	No	No compartimos

¿Tiene preguntas?	Llame al 1-866-234-8913 o visítenos en Internet en optumbank.com .
-------------------	--

Lo que hacemos	
¿Cómo protege Optum Bank mi información personal?	Para proteger su información personal del acceso y el uso no autorizados, usamos medidas de seguridad que cumplen con la ley federal. Estas medidas incluyen protecciones informáticas y archivos y edificios asegurados. También contamos con medidas de seguridad adicionales para proteger su información y limitamos quién puede acceder a ella.
¿Cómo recopila Optum Bank mi información personal?	Recopilamos su información personal, por ejemplo, cuando usted: • Usa su tarjeta de pago o paga una factura • Actualiza su información de contacto También recopilamos su información personal de otros, como compañías afiliadas u otras compañías.
¿Por qué no puedo limitar toda la divulgación?	La ley federal le otorga el derecho a limitar solamente: • La divulgación para los fines comerciales cotidianos de las compañías afiliadas — información sobre su solvencia • Que las compañías afiliadas usen su información para comercializar con usted • La divulgación para que compañías no afiliadas comercialicen con usted Las leyes estatales y las compañías individuales pueden otorgarle derechos adicionales para limitar la divulgación.

Definiciones	
Compañías afiliadas	Compañías relacionadas con propiedad o control conjunto. Pueden ser compañías financieras y no financieras. • Nuestras compañías afiliadas incluyen compañías dentro de UnitedHealth Group y aquellas compañías que comparten el nombre de Optum; compañías financieras como Optum Financial, Inc. y UnitedHealthcare Insurance Company; y compañías no financieras como UHG Print Services.
Compañías no afiliadas	Compañías no relacionadas con propiedad o control conjunto. Pueden ser compañías financieras y no financieras. • Optum Bank no comparte información con compañías no afiliadas para que puedan comercializar con usted.
Marketing conjunto	Un acuerdo formal entre compañías financieras no afiliadas que comercializan conjuntamente productos o servicios financieros con usted. • Optum Bank no participa en ningún marketing conjunto.

Capítulo 10:

Definiciones

Centro de Cirugía Ambulatoria – Entidad que funciona exclusivamente para prestar servicios de cirugía a pacientes ambulatorios que no requieren hospitalización y cuya estadía prevista en el centro no es mayor de 24 horas.

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 nuestro 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 nuestro plan.

Periodo de beneficios – Forma como Medicare Original cuantifica el uso que usted hace de los servicios de hospitales y de centros de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados (o cuidado especializado en un centro de enfermería especializada) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada después de que termina un período de beneficios, comenzará un nuevo período de beneficios. El número de períodos de beneficios es ilimitado. Para el Cuidado Hospitalario para Pacientes Hospitalizados, no se aplican los períodos establecidos por Medicare para los beneficios hospitalarios. Para el cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados, se aplica el costo compartido indicado en la Tabla de Beneficios Médicos del Capítulo 4 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.

Producto Biológico – Medicamento con receta que está hecho de organismos vivos y naturales, como por ejemplo células animales, células vegetales, bacterias y hongos. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, de allí que a las formas alternativas se les llama productos biosimilares. Los productos biosimilares generalmente surten exactamente el mismo efecto, y son tan seguros, como los productos biológicos originales.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) – Es la agencia federal que administra el programa Medicare.

Estudio de Investigación Clínica – Forma en que los médicos y científicos prueban nuevos tipos de cuidado médico, por ejemplo, el efecto que surte un nuevo medicamento para tratar el cáncer. Prueban nuevos procedimientos de cuidado médico o medicamentos buscando voluntarios que

participen en el estudio. Esta clase de estudio es una de las etapas finales de un proceso de investigación que ayuda a médicos y científicos a determinar si un nuevo método funciona y si es seguro.

Coseguro – Lo que posiblemente tenga que pagar, expresado como un porcentaje (por ejemplo, 20%) como su parte del costo de 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.

Máximo Combinado de Gastos de su Bolsillo – Lo máximo que usted pagará en un año por todos los servicios que le presten los proveedores dentro de la red y los proveedores fuera de la red. Consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4 para obtener información sobre el máximo combinado de gastos de su bolsillo.

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 nuestro plan no respeta los plazos del proceso de apelación.

Centro para Rehabilitación Integral de Pacientes Ambulatorios (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) – Centro que principalmente presta servicios para la rehabilitación después de una enfermedad o lesión, que incluyen fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, servicios de terapia respiratoria, terapia ocupacional y patología del habla y del lenguaje, además de servicios para la evaluación del entorno de su domicilio.

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 – Se refiere a lo que un miembro debe pagar al recibir servicios. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes 3 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 – Cuidado personal que se recibe en un asilo de convalecencia, en un centro de cuidados para enfermos terminales o en otro centro cuando usted no necesita cuidado médico especializado ni cuidado de enfermería especializada. El cuidado de custodia, proporcionado por personas que no tienen 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 cuidado relacionado con la salud que la mayoría de las personas realizan solas, como ponerse gotas en los ojos. Medicare no paga el 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.

Individuos con Elegibilidad Doble – Persona que cumple los requisitos para la cobertura de Medicare y Medicaid.

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 costos de Medicare, según el estado y los requisitos de participación de la persona.

Equipo Médico Duradero (Durable Medical Equipment, DME) – Cierta equipo médico que su médico le indica por razones médicas. Por ejemplo, andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones motorizados, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital que un proveedor indique para uso en el 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 o limitación grave de 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 Asistencia Médica a Domicilio – Cuidado de enfermería especializada y otros servicios para el cuidado de la salud que usted recibe en su domicilio para el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos se indican en la Tabla de Beneficios de la Sección 2.1 del Capítulo 4 bajo el título “Cuidado de una agencia de asistencia médica a domicilio”. Si necesita servicios de cuidado de asistencia médica a domicilio, nuestro plan los cubrirá siempre y cuando se cumplan los requisitos de cobertura de Medicare. El cuidado de asistencia médica a domicilio puede incluir los servicios de un **auxiliar de asistencia médica a domicilio** si los servicios forman parte del plan de cuidado de asistencia médica a domicilio indicado para su enfermedad o lesión.

No están cubiertos a menos que también reciba un servicio especializado cubierto. Los servicios de asistencia médica a domicilio no incluyen los servicios de limpieza de la casa, tampoco los arreglos para servicios de alimentos ni el cuidado de enfermería de tiempo completo en el domicilio.

Cuidados para Enfermos Terminales – 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. Nuestro plan debe proporcionarle una lista de los centros de cuidados para enfermos terminales en su zona geográfica. Si elige un centro de cuidados para enfermos terminales 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 para Enfermos Terminales – Cuidados especiales para las personas que tienen una enfermedad terminal y el asesoramiento a sus familiares. Los cuidados para enfermos terminales 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 para enfermos terminales, en un hospital o en un asilo de convalecencia. Los cuidados para enfermos terminales 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 para enfermos terminales 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. Nota: Si usted no tiene derecho a la cobertura de la Parte A de Medicare, los servicios de cuidados para enfermos terminales 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) – Cuando cumple los requisitos de Medicare por primera vez, el período en el que puede inscribirse en la Parte A y en la Parte B de Medicare. Si cumple los requisitos de Medicare cuando cumple 65 años, su Período de Inscripción Inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes de su cumpleaños y termina 3 meses después del mes en que cumple 65 años. Comuníquese con TRS para obtener más información, o visite trs.texas.gov/Pages/healthcare_trscare_eligibility.aspx para obtener información detallada sobre los requisitos de participación e inscripción en TRS-Care.

Máximo de Gastos de su Bolsillo Dentro de la Red – Lo máximo que usted pagará por los servicios cubiertos recibidos de proveedores dentro de la red. Una vez que alcance este límite, no tendrá que pagar nada cuando reciba servicios cubiertos de proveedores de la red durante el resto del año del contrato. Sin embargo, hasta que alcance el máximo combinado de gastos de su bolsillo, usted debe seguir pagando su parte de los costos cuando reciba cuidado 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.

Medicamento Necesario – Servicios, suministros o medicamentos que 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.

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” (Seguro Complementario de Medicare) – Seguro Complementario de Medicare vendido por compañías de seguros privadas para cubrir los costos que no están

cubiertos por Medicare Original. Las pólizas Medigap solamente se pueden usar con Medicare Original. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap.)

Miembro (Miembro de nuestro plan, o “Miembro del Plan”) – Beneficiario de Medicare que cumple los requisitos para recibir servicios cubiertos, participa en nuestro plan, y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Red – Médicos y otros profesionales de cuidado de la salud, grupos médicos, hospitales y otros proveedores o centros de cuidado de la salud que han acordado con nosotros prestar a nuestros miembros los servicios cubiertos y aceptar lo que pagamos y cualquier costo compartido del plan como pago total. (Consulte la Sección 3.2 del Capítulo 1).

Proveedor de la Red – “Proveedor” es el término general que usamos 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 para determinar si los artículos o servicios 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”) – Medicare Original es ofrecido por el gobierno, y no por un plan de salud privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren mediante el pago de las cantidades establecidas por el Congreso a los médicos, hospitales y otros proveedores de cuidado de la salud. 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. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga la parte que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga su parte. Medicare Original tiene 2 partes: La Parte A (Seguro Hospitalario) y la Parte B (Seguro Médico) y está disponible en cualquier parte 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” anterior. Los “gastos de su bolsillo” del miembro son la cantidad que el miembro tiene la obligación de pagar como su costo compartido 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.

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 de una Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO) –

Plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un pago específico. Un plan de una Organización de Proveedores Preferidos debe cubrir todos los beneficios del plan, ya sea que se reciban de proveedores dentro 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.

Servicios preventivos – Cuidado de la salud para prevenir enfermedades o detectarlas en una etapa temprana, cuando es probable que el tratamiento surta mejor efecto (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen pruebas de Papanicolaou, vacunas antigripales y mamografías de detección).

Preautorización – En el caso de los servicios médicos, significa un proceso en el cual el médico o el proveedor que proporciona el tratamiento debe recibir la preaprobación antes de que ciertos servicios médicos sean prestados o pasen a ser pagaderos. Esta aprobación se basa en criterios específicos. 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 médico u otro proveedor de la red obtienen preautorización de parte de nuestro plan. En un plan tipo Organización de Proveedores Preferidos, usted no necesita preautorización para recibir servicios fuera de la red. Sin embargo, tal vez le convenga consultar con nuestro plan antes de recibir servicios de proveedores fuera de la red para confirmar que el servicio está cubierto por nuestro plan y cuál es su responsabilidad de costos compartidos.

Prótesis y Ortesis – Dispositivos médicos que incluyen, entre otros, aparatos ortopédicos 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.

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 – Estos servicios incluyen cuidado de rehabilitación para pacientes hospitalizados, fisioterapia (paciente ambulatorio), terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional.

Clínica Sin Cita Previa – Lugar donde los proveedores generalmente atienden sin necesidad de programar una cita y que puede ser un sitio independiente o estar ubicado en un supermercado, una farmacia o una tienda minorista. Los Servicios de las Clínicas sin Cita Previa 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. Nuestro plan puede cancelar su inscripción si usted se muda permanentemente fuera del área de servicio de nuestro 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 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 Complementario (Supplemental Security Income, SSI) – Beneficio mensual que paga el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados y que sean discapacitadas, ciegas o mayores de 65 años. Los beneficios del programa Seguridad de Ingreso Complementario no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Servicios Requeridos de Urgencia – Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata que no sea una emergencia es un servicio requerido de urgencia si usted se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan o no es razonable, debido al tiempo, el lugar o las circunstancias, recibir este servicio de proveedores de la red. Ejemplos de servicios requeridos de urgencia son lesiones o enfermedades médicas imprevistas, o el agravamiento inesperado de enfermedades existentes. Las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias (tales como los exámenes médicos anuales) no se consideran servicios requeridos de urgencia, incluso si usted se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

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 gratuito sobre el seguro de salud local 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 (PRA)

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.

UHEX26NP0358621_000