

Del 1° de enero al 31° de diciembre del 2024

## **Evidencia de Cobertura:**

Su cobertura de beneficios y servicios médicos y medicamentos con receta del Programa Medicare como asegurado de Presbyterian Dual Plus (HMO SNP)

**H3204-013-005**





**1 de enero – 31 de diciembre de 2024**

## **Evidencia de cobertura:**

**Su cobertura de medicamentos con receta médica, y los beneficios y los servicios médicos de Medicare como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)**

**Identificación del contrato: H3204-013-005**

Este folleto le da información de su cobertura de atención médica y medicamentos con receta de Medicare y Medicaid del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

**Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian (servicio al cliente) al (505) 923-7675 o 1-855-465-7737. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). Los horarios de atención son de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto los días feriados) del 1 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días feriados) del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita.**

Este plan, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), lo ofrece Presbyterian Health Plan, Inc. (Cuando esta Evidencia de cobertura dice “nosotros” o “nuestro”, hace referencia a Presbyterian Health Plan, Inc. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)).

Este documento está disponible gratis en español. El servicio al cliente tiene servicios gratis de interpretación de idiomas para personas que no hablan inglés. Esta información está disponible en otros formatos. Para obtener más información, póngase en contacto con Servicios para miembros.

Los beneficios, la prima, el deducible o los copagos/coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2025.

La lista de medicamentos cubiertos, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario. Les avisaremos sobre los cambios a los miembros afectados con un mínimo de 30 días de antelación.

Presbyterian Dual Plus es un Plan de Necesidades Especiales HMO (Special Needs Plan, SNP) con un contrato con Medicare y un contrato con el programa de Medicaid del Departamento de Servicios Humanos del Estado de Nuevo México (State of New Mexico Human Services Department). La inscripción en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) depende de la renovación del contrato. Estos servicios se financian, en parte, con el Estado de Nuevo México. Según una revisión del modelo de atención, el Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA) aprobó Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) para operar un Plan de Necesidades Especiales (SNP) hasta 2025.

Este documento explica sus beneficios y derechos. Úselo para entender:

- Su prima y costos compartidos del plan;
- Sus beneficios médicos y de medicamentos con receta;
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento;
- Cómo comunicarse con nosotros si necesita más ayuda, y
- Otras protecciones que exige la ley de Medicare.

**Evidencia de cobertura para 2024****Índice**

<b>CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como miembro</i></b> .....	<b>5</b>
SECCIÓN 1    Introducción.....	6
SECCIÓN 2    ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan? .....	8
SECCIÓN 3    Material importante de la membresía que recibirá .....	10
SECCIÓN 4    Sus costos mensuales para Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) .....	12
SECCIÓN 5    Más información sobre su prima mensual.....	16
SECCIÓN 6    Mantenga actualizado su registro de membresía del plan.....	19
SECCIÓN 7    Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	20
<b>CAPÍTULO 2: <i>Teléfonos y recursos importantes</i></b> .....	<b>22</b>
SECCIÓN 1    Contactos de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) (cómo comunicarse con nosotros, incluyendo cómo comunicarse con Servicio al Cliente).....	23
SECCIÓN 2    Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare).....	25
SECCIÓN 3    Programa estatal de asistencia en seguros médicos (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare) .....	27
SECCIÓN 4    Organización para el Mejoramiento de la Calidad .....	28
SECCIÓN 5    Seguro Social.....	28
SECCIÓN 6    Centennial Care (Medicaid) .....	29
SECCIÓN 7    Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos con receta.....	32
SECCIÓN 8    Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios..	33
SECCIÓN 9    ¿Tiene usted un seguro colectivo u otro seguro médico de un empleador? ..	34
<b>CAPÍTULO 3: <i>Cómo usar el plan para sus servicios médicos</i></b> .....	<b>35</b>
SECCIÓN 1    Qué debe saber sobre cómo obtener la atención médica como miembro de nuestro plan .....	36
SECCIÓN 2    Use proveedores de la red del plan para obtener su atención médica .....	38
SECCIÓN 3    Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de atención, o durante un desastre .....	43
SECCIÓN 4    ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo completo de sus servicios? .....	46
SECCIÓN 5    ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica? .....	46
SECCIÓN 6    Normas para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud.....	49

**Índice**

SECCIÓN 7	Normas para ser propietario del equipo médico duradero .....	50
<b>CAPÍTULO 4: Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga) .....</b>		
<b>52</b>		
SECCIÓN 1	Explicación de sus gastos de bolsillo para los servicios cubiertos .....	53
SECCIÓN 2	Use el <i>Cuadro de beneficios médicos</i> para saber qué está cubierto y cuánto deberá pagar .....	57
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)? .....	107
SECCIÓN 4	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan o Medicare? .....	107
<b>CAPÍTULO 5: Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D .....</b>		
<b>117</b>		
SECCIÓN 1	Introducción.....	118
SECCIÓN 2	Surta sus recetas en una farmacia de la red o por el servicio de pedidos por correo .....	119
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan ....	123
SECCIÓN 4	Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos.....	126
SECCIÓN 5	¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto en la manera que le gustaría que estuviera cubierto? .....	127
SECCIÓN 6	¿Qué sucede si la cobertura de uno de sus medicamentos cambia? .....	130
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos no están cubiertos por el plan? .....	133
SECCIÓN 8	Cómo surtir una receta .....	134
SECCIÓN 9	Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	135
SECCIÓN 10	Programas sobre seguridad de los medicamentos y manejo de medicamentos .....	136
<b>CAPÍTULO 6: Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D .....</b>		
<b>139</b>		
SECCIÓN 1	Introducción.....	140
SECCIÓN 2	Lo que paga por un medicamento depende de la etapa de pago de medicamentos en que está cuando obtiene el medicamento .....	143
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y en qué etapa de pago está .....	143
SECCIÓN 4	Durante la Etapa del deducible, usted paga el costo total de sus medicamentos .....	145
SECCIÓN 5	Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga su parte de sus costos de medicamentos y usted paga su parte .....	146
SECCIÓN 6	Costos en la Etapa de período sin cobertura.....	152

**Índice**

SECCIÓN 7	Durante la etapa de cobertura catastrófica, el plan paga la totalidad del costo de sus medicamentos cubiertos de la Parte D .....	153
SECCIÓN 8	Vacunas de la Parte D: Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene .....	153
<b>CAPÍTULO 7: <i>Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos ...</i></b>		<b>156</b>
SECCIÓN 1	Situaciones en las que debería pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos .....	157
SECCIÓN 2	Cómo pedirnos que le devolvamos el pago o que paguemos una factura que usted recibió .....	160
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y le diremos sí o no .....	161
<b>CAPÍTULO 8: <i>Sus derechos y responsabilidades</i></b>		<b>162</b>
SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales como miembro del plan .....	163
SECCIÓN 2	Como miembro del plan, usted tiene algunas responsabilidades .....	170
<b>CAPÍTULO 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i></b>		<b>172</b>
SECCIÓN 1	Introducción.....	173
SECCIÓN 2	Dónde obtener más información y asistencia personalizada.....	174
SECCIÓN 3	Para solucionar su problema, ¿qué proceso debe usar?.....	175
SECCIÓN 4	Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicare .....	176
SECCIÓN 5	Una guía para los aspectos básicos de las decisiones de cobertura y las apelaciones .....	177
SECCIÓN 6	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura.....	180
SECCIÓN 7	Sus medicamentos con receta de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación .....	189
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia en el hospital como paciente ingresado más larga si usted piensa que le están dando de alta demasiado pronto .....	200
SECCIÓN 9	Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura terminará muy pronto.....	208
SECCIÓN 10	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y niveles posteriores.....	215
SECCIÓN 11	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, servicios para miembros u otras preocupaciones .....	218
SECCIÓN 12	Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicaid .....	221

<b>CAPÍTULO 10: <i>Cómo cancelar su membresía en el plan</i></b> .....	<b>222</b>
SECCIÓN 1    Introducción para cancelar su membresía en nuestro plan.....	223
SECCIÓN 2    ¿Cuándo puede usted cancelar su membresía en nuestro plan? .....	223
SECCIÓN 3    ¿Cómo cancelar su membresía en nuestro plan?.....	227
SECCIÓN 4    Hasta que termine su membresía, deberá seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios médicos y medicamentos por medio de nuestro plan ...	228
SECCIÓN 5    Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones .....	229
<b>CAPÍTULO 11: <i>Avisos legales</i></b> .....	<b>231</b>
SECCIÓN 1    Aviso sobre la ley aplicable.....	232
SECCIÓN 2    Aviso sobre la no discriminación .....	232
SECCIÓN 3    Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador secundario de Medicare .....	232
<b>CAPÍTULO 12: <i>Definiciones de palabras importantes</i></b> .....	<b>233</b>

# CAPÍTULO 1:

*Primeros pasos como miembro*

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

---

---

**SECCIÓN 1 Introducción**

---

<b>Sección 1.1</b>	<b>Usted está inscrito en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), que es un Plan Medicare Advantage especializado (Plan de Necesidades Especiales)</b>
--------------------	--

Usted está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid:

- **Medicare** es el programa federal de seguro médico para personas de 65 años o mayores, algunas personas menores de 65 años con discapacidades y personas con una enfermedad renal terminal (insuficiencia renal).
- **Medicaid** es un programa gubernamental conjunto federal y estatal que ayuda con costos médicos para ciertas personas con ingresos y recursos limitados. La cobertura de Medicaid varía dependiendo del estado y tipo de Medicaid que tiene. Algunas personas con Medicaid obtienen ayuda para pagar sus primas de Medicare y otros costos. Otras personas también obtienen cobertura de servicios y medicamentos adicionales que no cubre Medicare.

Usted eligió obtener su cobertura de atención médica y medicamentos con receta médica de Medicare mediante nuestro plan, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Estamos obligados a cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a proveedores en este plan son diferentes a los de Medicare Original.

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) es un Plan Medicare Advantage especializado (un Plan de Necesidades Especiales de Medicare), que significa que sus beneficios están diseñados para personas con necesidades especiales de atención médica. Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) se diseñó específicamente para las personas que tienen Medicare y que tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Dado que recibe asistencia de Medicaid con sus costos compartidos de Medicare Parte A y B (deducibles, copagos y coseguros), puede que no deba pagar nada por los servicios de atención médica de Medicare. Medicaid también puede darle otros beneficios, ya que cubre servicios de atención médica que Medicare no suele cubrir. También podría recibir “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos con receta médica de Medicare. Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) le ayudará a manejar todos estos beneficios para usted, para que obtenga los servicios de atención médica y asistencia de pago a los que tiene derecho.

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) es manejado por una empresa privada. Al igual que todos los Planes Medicare Advantage, este Plan de Necesidades Especiales de Medicare está autorizado por Medicare. El plan también tiene un contrato con el programa Mexico Centennial Care (Medicaid) para coordinar sus beneficios de Medicaid. Nos sentimos complacidos de proporcionarle cobertura de atención médica de Medicare, incluida su cobertura de medicamentos con receta médica.

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

---

**La cobertura de este plan califica como cobertura médica calificada (QHC) y cumple el requisito de responsabilidad compartida de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA).** Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) en [www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](http://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families).

**Sección 1.2 ¿De qué se trata el documento *Evidencia de cobertura*?**

Este documento de *Evidencia de cobertura* le explica cómo obtener la atención médica y los medicamentos con receta. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto, lo que usted paga como miembro del plan y cómo presentar una queja si no está satisfecho con una decisión o tratamiento.

Las palabras *cobertura* y *servicios cubiertos* hacen referencia a la atención y a los servicios médicos, y a los medicamentos con receta médica que tendrá a su disposición como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP).

Si es un miembro nuevo, es importante que sepa cómo funciona el plan, cuáles son las normas y cuáles servicios están disponibles para usted. Le recomendamos que dedique algo de tiempo para examinar este documento de *Evidencia de cobertura*.

Si está confundido, preocupado o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicio al Cliente.

**Sección 1.3 Información legal de la *Evidencia de cobertura***

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cubre su atención médica. Otras partes de este contrato incluyen su formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte acerca de cambios a su cobertura o a las condiciones que afectan su cobertura. Esos avisos se llaman a veces *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

El contrato es válido durante los meses que esté inscrito en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

Cada año calendario, Medicare nos permite efectuar cambios a los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y los beneficios de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) después del 31 de diciembre de 2024. También podemos elegir dejar de ofrecer el plan en su área de servicio u ofrecerlo en un área de servicio distinta después del 31 de diciembre de 2024.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar cada año el Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Puede continuar recibiendo cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan siempre que elijamos continuar ofreciendo el plan y Medicare renueve su aprobación del plan.

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro****SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?****Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad**

*Usted es elegible para afiliarse a nuestro plan si cumple con los siguientes requisitos:*

- Usted tenga la Parte A y la Parte B de Medicare
- -- y -- usted vive en nuestra área de servicio geográfica (la Sección 2.3 de abajo describe nuestra área de servicio). Las personas encarceladas no se consideran como viviendo en el área geográfica de servicio aun si están físicamente.
- -- y -- usted es ciudadano estadounidense o se encuentra legalmente en los Estados Unidos.
- -- y -- usted reúne requisitos de elegibilidad especiales, según se describen a continuación.

**Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan**

Nuestro plan está diseñado para cumplir con las necesidades de las personas que reciben ciertos beneficios de Medicaid. (Medicaid es un programa gubernamental conjunto federal y estatal que ayuda con los costos médicos de ciertas personas con ingresos y recursos limitados). Para ser elegible para nuestro plan, debe ser elegible para Medicare y para el mismo nivel de asistencia de Medicaid.

Tenga en cuenta: Si pierde su elegibilidad, pero es razonable esperar que recupere la elegibilidad en el plazo de cuatro (4) meses, entonces usted es aún elegible para obtener una membresía en nuestro plan (el Capítulo 4, Sección 2.1 le informa sobre su cobertura y costos compartidos durante un período de elegibilidad continua atribuida).

**Sección 2.2 ¿Qué es Medicaid?**

Centennial Care (Medicaid) es un programa conjunto gubernamental federal y estatal que ayuda con los costos médicos, de salud conductual y de atención de largo plazo para ciertas personas que tienen ingresos y recursos limitados. Cada estado decide qué se considera como ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios se cubren y el costo de los servicios. Los estados también pueden decidir cómo administrar sus programas siempre y cuando sigan los lineamientos federales. Centennial Care ayuda a miles de residentes de Nuevo México, incluyendo adultos con bajos ingresos, niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidades elegibles.

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Además, existen programas que se ofrecen por medio de Medicaid que ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como las primas de Medicare. Estos “Programas de ahorros de Medicare” ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero todos los años:

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Ayuda a pagar las primas y otros costos compartidos (por ejemplo, deducibles, coseguro y copagos) de la Parte A y la Parte B de Medicare. (Algunas personas con QMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (QMB+)).
- **Beneficiario calificado de Medicare Plus (QMB+):** Obtendrá la cobertura de Medicaid del costo compartido de Medicare y también es elegible para los beneficios completos de Medicaid. Medicaid paga las cantidades de las primas, los deducibles, los coseguros y los copagos de las Partes A y B. No pagará nada, excepto los copagos de medicamentos con receta de la Parte D.
- **Beneficiario de Medicare con bajo ingreso especificado (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (SLMB+)).
- **Beneficiario de Medicare plus especificado con bajos ingresos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB+):** Medicaid paga la prima de la Parte B y da todos los beneficios de Medicaid. Usted es elegible para todos los beneficios de Medicaid. En algunos casos, también puede ser elegible para recibir asistencia limitada de su agencia estatal de Medicaid en el pago de sus cantidades de costo compartido de Medicare. Por lo general, su costo compartido es del 0% cuando el servicio está cubierto por Medicare y Medicaid. Es posible que haya casos en los que deba pagar costos compartidos cuando un servicio o un beneficio no esté cubierto por Medicaid.
- **Persona que califica (Qualifying Individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B
- **Individuos discapacitados y empleados calificados (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A
- **Doblemente elegible para beneficios completos (Full Benefits Dual Eligible, FBDE):** Medicaid puede dar asistencia limitada con el costo compartido de Medicare. Medicaid también da todos los beneficios de Medicaid. Usted es elegible para todos los beneficios de Medicaid. En algunos casos, también puede ser elegible para recibir asistencia limitada de la Oficina Estatal de Medicaid en el pago de sus cantidades de costo compartido de Medicare. Por lo general, su costo compartido es del 0% cuando el servicio está cubierto por Medicare y Medicaid. Es posible que haya casos en los que tenga que pagar costos compartidos cuando un servicio o un beneficio no esté cubierto por Medicaid.

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

---

**Sección 2.3 Esta es el área de servicio del plan de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)**

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) está disponible solo para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe seguir residiendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos condados en Nuevo México: Chavez, Curry, Quay, Roosevelt y San Juan.

Si planea mudarse a un nuevo estado, también debe comunicarse con la oficina estatal de Medicaid y preguntar cómo afectará esta mudanza sus beneficios de Medicaid. Los teléfonos de Medicaid están en el Capítulo 2, Sección 6 de este documento.

Si tiene planificado mudarse fuera del área de servicio, no puede seguir siendo miembro de este plan. Comuníquese con Servicio al Cliente para ver si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se traslade, tendrá un Periodo de Inscripción Especial que le permitirá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un plan médico o de medicamentos de Medicare que esté disponible en su nueva ubicación.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia su domicilio postal. Usted puede encontrar los números de teléfono e información de contacto para el Seguro Social en el Capítulo 2, Sección 5.

**Sección 2.4 Ciudadano americano o con presencia legal en los Estados Unidos**

El miembro de un plan de salud de Medicare debe ser ciudadano estadounidense o encontrarse legalmente en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) si usted no es elegible para seguir siendo miembro sobre esta base. Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) debe cancelar su inscripción si usted no cumple este requisito.

---

**SECCIÓN 3 Material importante de la membresía que recibirá**

---

**Sección 3.1 Su tarjeta de membresía del plan**

Mientras sea un miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de membresía siempre que reciba cualquier servicio cubierto por este plan y para los medicamentos con receta que obtenga en las farmacias de la red. Usted además debe mostrar al proveedor su tarjeta de Medicaid. Si tiene Medicare y (Medicaid) del Departamento de Servicios Humanos de NM, asegúrese de presentar su tarjeta de identificación de miembro de Presbyterian y su tarjeta de identificación de Medicaid del estado siempre que acceda a los servicios. Esto ayudará a que su proveedor le cobre

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

correctamente. Este es un ejemplo de muestra de una tarjeta de membresía para mostrarle cómo se verá la suya:



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

Si su tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicio al cliente y le enviaremos una nueva. También puede pedir una tarjeta de reemplazo, imprimir o enviar por email una copia de su tarjeta iniciando sesión en myPRES en [www.phs.org/myPRES](http://www.phs.org/myPRES).

### Sección 3.2 Directorio de proveedores y farmacias

En el *Directorio de proveedores*, encontrará la lista actualizada de nuestros proveedores dentro de la red, proveedores de equipo médico duradero y farmacias. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que han aceptado surtir medicamentos con receta a los miembros de nuestro plan. Puede usar el Directorio de proveedores para buscar la farmacia de la red que quiere usar. Vea el Capítulo 5, Sección 2.5, para obtener información de cuándo puede usar farmacias que no están en la red del plan.

Debe usar proveedores dentro de la red para obtener atención médica y servicios. Si se va a otro lugar sin la autorización apropiada, tendrá que pagarlo todo. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios necesarios de urgencia cuando la red no está disponible (eso es, cuando no es razonable o posible obtener servicios dentro de la red), los servicios de diálisis fuera del área y los casos en los que Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) autoriza el uso de proveedores fuera de la red.

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Si no tiene el *Directorio de proveedores*, puede pedir una copia (de manera electrónica o impresa) al Servicio al cliente. Los pedidos de copias impresas del *Directorio de proveedores* se enviarán por correo en un plazo de tres días laborables. La lista de proveedores y de suplidores más reciente también puede encontrarse en nuestro sitio web en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare). Servicios para miembros y el sitio web pueden darle la información más actualizada sobre los cambios en nuestra red de proveedores.

### Sección 3.3 La Lista de medicamentos cubiertos (*Formulario*) del plan

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nosotros la llamamos “Lista de medicamentos” para abreviar. Indica qué medicamentos con receta de la Parte D están cubiertos por los beneficios de la Parte D incluyendo Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Los medicamentos en esta lista son seleccionados por el plan con la ayuda de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare aprobó la “Lista de medicamentos” de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP).

La “Lista de medicamentos” también le indica si existen normas que restringen la cobertura de sus medicamentos.

Le daremos una copia de la “Lista de medicamentos”. La “Lista de medicamentos” que le damos incluye información de los medicamentos cubiertos que nuestros miembros usan con más frecuencia. Sin embargo, cubrimos más medicamentos que no están incluidos en la “Lista de medicamentos”. Si uno de sus medicamentos no está listado en la “Lista de medicamentos”, debe visitar nuestro sitio web o ponerse en contacto con Servicios para miembros para averiguar si lo cubrimos). Para obtener la información más completa y reciente sobre los medicamentos cubiertos puede visitar el sitio web del plan ([www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare)) o llamar a servicio al cliente.

---

## SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)

---

Sus costos pueden incluir los siguientes:

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

### En algunas situaciones, su prima del plan podría ser menor

El programa “Ayuda adicional” ayuda a las personas con recursos limitados a pagar los medicamentos. En la Sección 7 del Capítulo 2 encontrará más información sobre este programa. Si usted califica, al inscribirse en el programa puede disminuir su prima mensual del plan.

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Si *ya está inscrito* y obtiene ayuda de este programa, **es posible que la información sobre las primas de esta Evidencia de cobertura no se aplique a usted.** Le enviamos un documento por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura, para personas que reciben ayuda adicional para pagar los medicamentos con receta* (también denominada Cláusula adicional del subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS), que describe su cobertura de medicamentos. Si no tiene este folleto, llame a Servicios para miembros y pregunte por el Anexo LIS (Anexo de Subsidio por Bajos Ingresos).

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para las personas que tienen diferentes ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, revise su copia del manual *Medicare y usted 2024*, en la sección llamada *Costos de Medicare 2024*. Si necesita una copia, puede descargarla del sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)). O, puede ordenar una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

### Sección 4.1 Prima del plan

Como miembro de nuestro plan, paga una prima mensual del plan. Para 2024, la prima mensual del plan de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) es \$0 - \$35.60. Según su nivel de subsidio por bajos ingresos, Medicare podría pagar la prima de su plan.

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

#### Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Además de pagar la prima mensual del plan, algunos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explicó en la Sección 2 de arriba, para ser elegible para nuestro plan, debe mantener su elegibilidad para Medicaid y tener la Parte A de Medicare y la Parte B de Medicare. Para la mayoría de los miembros de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), Medicaid paga su prima de la Parte A (si no califica para esta automáticamente) y su prima de la Parte B.

**Si Medicaid no paga sus primas de Medicare por usted, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.** Esto incluye su prima por la Parte B. También puede incluir una prima por la Parte A que afecta a los miembros que no son elegibles para la Parte A sin prima.

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

Debido a que tiene doble elegibilidad, el LEP no se aplica a usted siempre y cuando mantenga su estado de doble elegibilidad, pero si pierde su estado de doble elegibilidad, puede contraer LEP. La multa por inscripción tardía en la Parte D es una prima adicional que se debe pagar por la cobertura de la Parte D si en algún momento después de que haya finalizado su período de inscripción inicial hay un período de 63 días consecutivos o más en el que no tuvo la Parte D ni otra cobertura válida de medicamentos con receta. Una cobertura válida de medicamentos con

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

receta médica es la cobertura que cumple los estándares mínimos de Medicare pues se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura de medicamentos con receta médica estándar de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía dependerá de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D o sin otra cobertura válida de medicamentos con receta. Tendrá que pagar esta multa mientras tenga la cobertura de la Parte D.

Usted **no** tendrá que pagarla si:

- Usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta.
- Si estuvo menos de 63 días consecutivos sin cobertura válida.
- Usted ha tenido cobertura válida de medicamentos mediante otra fuente como un empleador anterior, sindicato, TRICARE o el Departamento de Asuntos de los Veteranos. Su asegurador o su departamento de recursos humanos le indicarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura aceptable. Esta información puede enviarse en una carta o incluirse en un boletín del plan. Guarde esta información ya que es posible que la necesite si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare en el futuro.
  - **Nota:** Cualquier aviso debe decir que tenía cobertura válida de medicamentos con receta que se esperaba que pagara tanto como paga el plan estándar de medicamentos con receta de Medicare.
  - **Nota:** Las siguientes no son coberturas válidas de medicamentos con receta: tarjetas de descuento de medicamentos con receta, clínicas gratuitas y sitios web de descuento en medicamentos.

**Medicare determina la cantidad de la multa.** Así es como funciona:

- Primero cuente el número de meses totales que se retrasó con la inscripción en un plan de medicamentos de Medicare, después que fuera elegible para inscribirse. O cuente el número de meses completos en los que no tuvo cobertura válida de medicamentos con receta, si la interrupción en la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1% por cada mes que no tuvo cobertura acreditable. Por ejemplo, si pasa 14 meses sin cobertura, la multa será de 14%.
- Luego Medicare determina la cantidad de la prima promedio mensual de los planes de medicamentos de Medicare en la nación del año anterior. Para 2024, el monto promedio de la prima es de \$34.70.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio y luego redondee a los 10 céntimos más cercanos. En el ejemplo aquí sería 14% por \$34.70, lo que equivale a \$4.858. Esto se redondea a \$4.90. Esta cantidad se agregaría **a la prima mensual para una persona con una multa por inscripción tardía de la Parte D.**

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Hay tres cosas importantes para tomar en cuenta sobre esta multa mensual por inscripción tardía de la Parte D:

- Primero, **la multa podría cambiar cada año**, ya que la prima mensual promedio puede cambiar cada año.
- Segundo, **continuará con el pago de una multa** cada mes durante el tiempo que esté inscrito en un plan que tenga beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si se cambia de plan.
- Tercero, si usted es menor de 65 años y actualmente recibe los beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se restablecerá cuando cumpla 65 años. Después de los 65, su multa por inscripción tardía de la Parte D se basará únicamente en los meses que no tenga cobertura después de su periodo inicial de inscripción por envejecer en Medicare.

**Si está en desacuerdo con su multa por inscripción tardía en la Parte D, usted o su representante pueden solicitar la revisión.** Generalmente, usted debe solicitar esta revisión **en un término de 60 días** a partir de la fecha de la primera carta que recibió, en la cual se indica que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, si estaba pagando una multa antes de unirse al plan, podría no tener otra posibilidad de pedir una revisión de esa multa por inscripción tardía.

**Importante:** No deje de pagar su multa por inscripción tardía de la Parte D mientras espera la revisión de la decisión sobre dicha multa. Si lo hace, podría ser dado de baja del plan por no pagar las primas de su plan.

### Sección 4.4 Cantidad ajustada mensualmente relacionada con ingresos

Es posible que algunos miembros tengan que pagar un cargo más, que se conoce como la Cantidad del ajuste mensual relacionado con ingresos para la Parte D, también conocida como IRMAA. El cargo adicional se calcula usando sus ingresos brutos ajustados modificados como los reportó en sus declaraciones de impuestos de IRS de hace dos años. Si esta cantidad es superior a cierta cantidad, usted pagará la cantidad de la prima estándar y la IRMAA adicional. Para obtener más información sobre la cantidad adicional que debe pagar basándose en sus ingresos, visite <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>.

Si usted tiene que pagar una cantidad adicional, el Seguro Social, no su plan Medicare, le enviará una carta informándole cuánto será la cantidad adicional. La cantidad adicional será retenida de su Seguro Social, Junta de Retiro Ferroviario, o la Oficina de Administración de Personal, no importa lo que se suele pagar la prima de su plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir la cantidad adicional adeudada. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir la cantidad adicional, recibirá una factura de Medicare. **Le debe pagar la cantidad adicional al gobierno. No puede ser pagada con su prima mensual del plan. Si no paga la**

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

---

**cantidad adicional, se le cancelará la inscripción del plan y perderá la cobertura de medicamentos con receta.**

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

---

**SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual**

---

**Sección 5.1 Hay varias maneras de pagar su prima del plan**

Existen cinco (5) maneras con las que puede pagar la prima de su plan. Puede cambiar su opción de pago llamando a servicio al cliente.

Si decide cambiar la modalidad de pago de la multa por inscripción tardía de la Parte D, el cambio entrará en vigor el siguiente ciclo de facturación, a menos que haya optado por la deducción automática de su cheque del Seguro Social (la deducción del cheque del Seguro Social puede tardar hasta tres meses en entrar en vigor). Mientras procesamos su solicitud para un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de que la multa por inscripción tardía de la Parte D se pague a tiempo.

**Opción 1: Pagar con cheque**

Si quiere pagar con cheque o giro postal, recibirá una factura por el pago de su prima del plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D. Recibirá una factura el mes anterior al siguiente mes de cobertura. Por ejemplo, recibirá una factura en enero por la prima o la sanción de febrero. Debemos recibir su pago en o antes del último día del mes anterior al siguiente mes de cobertura.

Incluya el cupón de su estado de cuenta mensual para garantizar que su pago se envíe con rapidez y precisión. Nuestro plan no acepta cheques con fecha posterior. Si no incluye el cupón de su estado mensual, escriba su número de identificación de miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) en su giro postal o cheque personal. Si el pago es para dos miembros, escriba ambos números de identificación de miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) en el cheque o el giro postal y la cantidad destinada para cada miembro para evitar retrasos en el procesamiento. Si alguien más paga la prima del plan o la multa por usted, asegúrese de que su nombre y número de identificación de miembro estén escritos en su cheque.

Su pago debe ser pagadero a Presbyterian Health Plan, Inc. y enviado por correo a:

Presbyterian Health Plan, Inc.  
P.O. Box 911594  
Denver, CO 80291-1594

Si paga con cheque y se devuelve por fondos insuficientes, le enviaremos una carta al comienzo del siguiente mes para informarle que debe la prima del plan o la multa.

**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

---

- Esta cara le notificará que le quedan 90 días para hacer el pago. En caso de que no recibamos el pago por el cheque de fondos insuficientes después del primer aviso, recibirá un segundo aviso.
- El segundo aviso le notificará que le quedan 60 días para hacer el pago total o su cobertura será cancelada. Si no pagó al final del período de gracia de 90 días, le enviaremos un aviso para informarle que se canceló su inscripción debido a la falta de pago de la prima del plan o la multa.

**No envíe dinero en efectivo por correo.**

Si prefiere, también puede traer un cheque, una orden de pago o el pago en efectivo a nuestras oficinas, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Antes de presentarse, llame para confirmar el horario de atención. Nuestra dirección es:

Presbyterian Rev. Hugh Cooper Administrative Center  
9521 San Mateo Blvd. NE  
Albuquerque, NM 87113

Llame a servicio al cliente si extravió su factura.

**Opción 2: Puede pedir que la prima del plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D se cobre automáticamente de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito**

Si selecciona el pago automático de la prima del plan o la multa, la prima del plan o la sanción mensual se pagará automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros, o se cobrará directamente de su tarjeta de crédito o de débito. Este método de pago es seguro y conveniente, y no tiene ningún costo adicional. Al usar el plan de pago automático, puede tener la certeza de que su pago nunca se retrasará y que se pagará incluso cuando no esté en su casa. La transacción aparecerá en el estado de cuenta mensual de su banco o tarjeta de crédito, lo que servirá como su registro permanente de pago.

- Los fondos se debitan de su cuenta de ahorro o de cheques el día 24 del mes, o se cobran directamente a su tarjeta de crédito o de débito de manera automática el día 25 del mes de cobertura (por ejemplo, la prima del plan de enero se debita el 25 de enero). Si cualquiera de estos días es feriado, el pago se girará el siguiente día laborable.

Para elegir la Opción 2, o para cambiar la información de la cuenta o de la tarjeta de crédito, llame a Servicios para miembros. Servicios para miembros puede tramitar una transferencia automática mediante la llamada telefónica o se puede enviar por correo un “Formulario de opción de prima” si lo pide.

**Opción 3: Puede hacer un pago único con tarjeta de crédito por teléfono o en línea**

Además, puede pagar la prima del plan o la multa por inscripción tardía de la Parte D con tarjeta de crédito por teléfono o en línea con su tarjeta Visa, MasterCard o Discover. Póngase en

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

contacto con Servicios para miembros para hacer un pago único con tarjeta de crédito por teléfono. No es necesario que hable con un representante de Servicios para miembros para usar esta opción. Al llamar, escuche el mensaje, presione 1 (hacer un pago de la prima) y siga las instrucciones.

**Nota:** Usar esta opción no establece pagos recurrentes. Si quiere configurar los pagos automáticos, consulte la Opción 2 de arriba. Para hacer un pago único en línea, visite [www.phs.org](http://www.phs.org) y seleccione “Pay My Bill” (Pagar mi factura).

### Opción 4: Fije los pagos de facturas por Internet desde su banco

Muchos bancos o instituciones financieras dan a los titulares de cuentas la opción de pagar sus facturas mediante su cuenta en línea. Si elige pagar la prima de su plan mediante el pago de facturas a través del portal en línea de su cuenta bancaria, asegúrese de incluir la siguiente dirección de Presbyterian Health Plan:

Presbyterian Health Plan, Inc.  
P.O. Box 911594  
Denver, CO 90392-1594

**Nota:** Escriba su número de identificación de suscriptor cuando el formulario en línea de su banco le pida un número de cuenta asociado con su factura.

### Opción 5: Pedir que su prima se deduzca de su cheque mensual del Seguro Social

**Cambiar la manera como paga la prima.** Si decide cambiar la opción para pagar su prima, puede tomar hasta tres meses para que se implemente el nuevo método de pago. Mientras procesamos su solicitud de nuevo método de pago, es responsable de asegurarse de que su prima del plan se pague a tiempo. Para cambiar su método de pago llame a servicio al cliente.

### Qué hacer si tiene problemas para pagar su prima del plan

La prima de su plan se debe recibir en nuestras oficinas el primer día de cada mes. Si no hemos recibido su pago antes del primer día de cada mes, le enviaremos un aviso en el que le informaremos que la membresía de su plan se cancelará si no recibimos el pago de su prima en el plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta.

Si está teniendo dificultades para pagar su prima oportunamente, póngase en contacto con Servicios para miembros para ver si podemos remitirlo a algún programa que le ayudará con la prima de su plan.

Si terminamos su membresía porque no pagó su prima del plan, tendrá cobertura médica en virtud de Medicare Original. Mientras esté recibiendo la “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos con receta médica, continuará teniendo la cobertura para medicamentos de la

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Parte D. Medicare lo inscribirá en un nuevo plan de medicamentos con receta médica para su cobertura de la Parte D.

En la fecha de terminación de su membresía, tal vez usted aún nos deba por las primas que no pagó. Tenemos el derecho de iniciar procedimientos para el cobro de la cantidad que nos debe. En el futuro, si desea inscribirse nuevamente en nuestro plan (u otro plan ofrecido por nosotros) deberá pagar el monto adeudado antes de poder inscribirse.

Si cree que terminamos injustamente su membresía, puede presentar una queja (también llamada queja formal); vea en el Capítulo 9 cómo presentar una queja. Si tuvo una circunstancia de emergencia fuera de su control y eso hizo que no pudiera pagar su prima del plan en nuestro período de gracia, puede presentar una queja. Para las quejas, revisaremos de nuevo nuestra decisión. La Sección 11 del Capítulo 9 de este documento le dice cómo presentar una queja o puede llamarnos al (505) 923-7675 o 1-855-465-7737 entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m., los siete días de la semana. Si llama **desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre**, estamos disponibles de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (excepto los días festivos). Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe presentar su solicitud a más tardar 60 días después de la fecha en que se cancele su membresía.

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

**No.** No se nos permite cambiar la cantidad que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si la prima del plan mensual cambia para el siguiente año, le indicaremos en septiembre y el cambio entrará en vigencia el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos, la parte de la prima que debe pagar puede cambiar durante el año. Esto ocurre si usted adquiere elegibilidad para el programa “Ayuda adicional” o si pierde su elegibilidad para el programa “Ayuda adicional” a lo largo del año: Si un miembro califica para recibir “Ayuda adicional” para pagar sus costos de medicamentos con receta médica, el programa “Ayuda adicional” pagará parte de la prima mensual del plan del miembro. Un miembro que pierde su elegibilidad durante el año, deberá empezar a pagar su prima mensual completa. Usted puede encontrar más información sobre el programa de “Ayuda adicional” en el Capítulo 2, Sección 7.

---

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

---

Su registro de membresía tiene información de su formulario de inscripción, incluyendo su dirección y número de teléfono. Muestra su cobertura específica del plan, incluido su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP).

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores en la red del plan necesitan tener la información correcta de su persona. **Estos proveedores de la red usan su expediente de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y las cantidades de**

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

**costos compartidos para usted.** Debido a esto, es muy importante que nos ayude a mantener su información al día.

### Háganos saber de estos cambios:

- Cambios a su nombre, dirección o número de teléfono
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (como de su empleador, el empleador de su cónyuge o pareja de hecho, compensación de trabajadores o Medicaid)
- Si tiene alguna reclamación por responsabilidad civil, como los reclamos por un accidente automovilístico
- Si le ingresaron en un hogar de ancianos
- Si recibe atención médica en un hospital o sala de emergencia fuera del área o fuera de la red
- Si la parte responsable que designó (como un encargado del cuidado) cambia
- Si está participando en un estudio de investigación clínica (**Nota:** No está obligado a informar al plan de los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero lo animamos a que lo haga).

Si alguna información cambia, comuníquenoslo llamando a Servicio al Cliente.

También es importante que llame al Seguro Social si se muda o cambia su domicilio postal. Usted puede encontrar los números de teléfono e información de contacto para el Seguro Social en el Capítulo 2, Sección 5.

---

## SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

---

### Otros seguros

Medicare requiere que recolectemos información suya acerca de cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos que tenga. Esto se debe a que debemos coordinar cualquier otra cobertura que posea con sus beneficios dentro de nuestro plan. Esto se llama **Coordinación de beneficios**.

Una vez al año, le enviaremos una carta donde se enumera cualquier otra cobertura de seguro médico o de medicamentos de la que estemos enterados. Lea esta información detenidamente. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene otra cobertura que no se incluye en la lista, llame a Servicio al Cliente. Es posible que tenga que dar su número de identificación de miembro del plan a sus otros aseguradores (cuando haya confirmado la identidad de estos) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

## Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

---

Cuando usted tiene otro seguro (como cobertura de salud colectiva del empleador), existen normas establecidas por Medicare que deciden si nuestro plan o su otro seguro pagan primero. Al seguro que paga primero se le llama el pagador primario y paga hasta los límites de la cobertura de ese seguro. El que paga segundo, llamado el pagador secundario, solo paga si hay costos que la cobertura primaria dejó sin cubrir. Es posible que el pagador secundario no pague todos los costos no cubiertos. Si usted no tiene otro seguro, infórmelo a su médico, hospital y farmacia.

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

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

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

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

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

# CAPÍTULO 2:

## *Teléfonos y recursos importantes*

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes****SECCIÓN 1 Contactos de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)  
(cómo comunicarse con nosotros, incluyendo cómo comunicarse con Servicio al Cliente)****Cómo comunicarse con Servicios para miembros de nuestro plan**

Para recibir ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene preguntas sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba al servicio de atención al cliente de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Será un gusto ayudarle.

<b>Método</b>	<b>Servicios para miembros de Presbyterian - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	<p>(505) 923-7675 o 1-855-465-7737; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., todos los días (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo</b>, y de lunes a viernes (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre</b>.</p> <p>Después de horas de trabajo, un servicio de mensajería de voz automatizado está disponible. Si deja un mensaje, incluya su nombre, número de teléfono y la hora a la que llamó. Un representante de Servicios para miembros volverá a llamarle a más tardar un día hábil después de que deje su mensaje.</p> <p>Servicios para miembros tiene también servicios gratis de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.</p>
<b>TTY</b>	<p>711; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.</p> <p>El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., todos los días (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo</b>, y de lunes a viernes (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre</b>.</p>
<b>FAX</b>	(505) 923-5124

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

Método	Servicios para miembros de Presbyterian - Información de contacto
<b>ESCRIBA A</b>	<p><b>Consultas generales e información de pago:</b>            Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)            P.O. Box 27489            Albuquerque, NM 87125-7489</p> <p><b>Apelaciones, quejas formales y quejas:</b>            Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)            Atención: Appeals and Grievances Department            P.O. Box 27489            Albuquerque, NM 87125-7489</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:gappeals@phs.org">gappeals@phs.org</a></p> <p>Indique su <b>nombre y apellido, fecha de nacimiento, una dirección y números de teléfono de contacto</b> y la información de su consulta. Los miembros de Presbyterian también deben incluir su número de identificación de miembro, si está disponible.</p>
<b>SITIO WEB</b>	<p><a href="http://www.phs.org/Medicare">www.phs.org/Medicare</a></p> <p>Puede hacer una consulta a Servicios para miembros mediante el enlace <b>Contact Us</b> (Contáctenos) en nuestro sitio web.</p>

**Comuníquese con servicio al cliente cuando pida una decisión de cobertura o apelación sobre su atención médica o sus medicamentos con receta de la Parte D**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos en relación con sus beneficios y cobertura o sobre la cantidad que pagamos por su Parte D de medicamentos con receta médica. Una apelación es una manera formal para solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. Para obtener más información sobre las decisiones de cobertura o de apelaciones sobre su atención médica o medicamentos con receta de la Parte D vea el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

**Comuníquese con Servicio al Cliente cuando presente una queja sobre su atención médica o sus medicamentos con receta de la Parte D**

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluyendo respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no involucra las disputas de cobertura o pago. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica o sobre los medicamentos con receta de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

## Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes

Puede presentar una queja sobre Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) directamente a Medicare. Para presentar una queja en línea a Medicare, vaya a [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx).

### Envíe a Servicios para miembros una solicitud para que paguemos nuestra parte del costo de atención médica o de un medicamento que haya recibido

Si recibió una factura o pagó servicios (como la factura de un proveedor) que cree que no debería pagar, debe pedirnos el reembolso o pagar la factura del proveedor. Vea el Capítulo 7. (*Cómo solicitararnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

**Tenga en cuenta:** Si nos envía una solicitud de pago y denegamos alguna parte de su solicitud, puede apelar nuestra decisión. Vea el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*) para obtener más información.

## SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal de Medicare)

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

La agencia federal encargada de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces llamados CMS). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, entre las que estamos incluidos nosotros.

Método	Medicare - Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	1-800-MEDICARE, o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>TTY</b>	1-877-486-2048 Para llamar a este número se necesita un equipo de teléfono especial, y dicho número es solo para personas que tienen una discapacidad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratis.

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

Método	Medicare - Información de contacto
<b>SITIO WEB</b>	<p data-bbox="456 344 704 371"><a href="http://www.medicare.gov">www.medicare.gov</a></p> <p data-bbox="456 396 1398 606">Este es el sitio web oficial de Medicare. Le da información actualizada sobre Medicare y temas actuales de Medicare. También tiene información de hospitales, hogares de ancianos, médicos, agencias de atención médica en el hogar y centros de diálisis. Incluye documentos que puede imprimir directamente desde su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado.</p> <p data-bbox="456 632 1406 730">El sitio web de Medicare también tiene información detallada sobre su elegibilidad para Medicare y las opciones de inscripción con las siguientes herramientas:</p> <ul data-bbox="505 758 1414 1083" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 758 1365 856">• <b>Medicare Eligibility Tool (Herramienta de elegibilidad para Medicare):</b> Da información del estado de elegibilidad para Medicare.</li> <li data-bbox="505 869 1414 1083">• <b>Medicare Plan Finder (Buscador de planes Medicare):</b> Da información individualizada acerca de planes de medicamentos con receta médica de Medicare, y pólizas de Medigap (Seguro Suplementario de Medicare) en su área. Estas herramientas dan una <i>estimación</i> de lo que pueden ser sus costos de bolsillo en distintos planes de Medicare.</li> </ul> <p data-bbox="456 1108 1333 1173">También puede usar el sitio web para informarle a Medicare sobre cualquier queja que tenga de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP):</p> <ul data-bbox="505 1199 1414 1409" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 1199 1414 1409">• <b>Informe a Medicare sobre su queja:</b> Puede presentar una queja sobre Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) directamente a Medicare. Para enviar una queja a Medicare, visite <a href="http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx">www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx</a>. Medicare toma seriamente sus quejas y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa Medicare.</li> </ul> <p data-bbox="456 1434 1390 1682">Si no tiene una computadora, puede ser que en la biblioteca local o en el centro para personas de la tercera edad puedan ayudarle con acceso a una para visitar este sitio web. O puede llamar a Medicare y decirles qué información está buscando. Ellos buscarán la información en el sitio web y la revisarán con usted. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes****SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia en seguros médicos**  
(ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)

El Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico (SHIP) es un programa gubernamental con consejeros capacitados en todos los estados. En Nuevo México, el SHIP es conocido como “Servicios de Largo Plazo para Adultos Mayores en Nuevo México”.

Servicios de largo plazo para adultos mayores en Nuevo México es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía de seguros ni plan médico) que recibe dinero del gobierno federal para dar orientación gratis sobre el seguro médico local a las personas con Medicare.

Los consejeros de servicios de largo plazo para adultos mayores de Nuevo México pueden ayudarlo a entender sus derechos de Medicare, ayudarlo a presentar quejas de su atención o tratamiento médico y ayudarlo a resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los consejeros de servicios de largo plazo para adultos mayores de Nuevo México también pueden ayudarlo con sus preguntas o problemas de Medicare y ayudarlo a entender sus opciones de planes de Medicare y responder preguntas sobre cambiarse de planes.

**Método para acceder a SHIP y Otros recursos:**

- Visite <https://www.shiphelp.org>
- Elija su ESTADO de la lista. Esto lo llevará a una página con los teléfonos y los recursos específicos de su estado.

<b>Método</b>	<b>Servicios a largo plazo para ancianos en Nuevo México - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-432-2080; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	(505) 476-4937; las llamadas a este número <b>no</b> son gratis. Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	New Mexico Aging and Long-Term Services P.O. Box 27118 Santa Fe, NM 87502-7118
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.nmaging.state.nm.us/">www.nmaging.state.nm.us/</a>

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes****SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad**

Existe una Organización para la mejora de la calidad designada para atender a los beneficiarios de Medicare en cada estado. Para Nuevo México, la Organización para la mejora de la calidad se llama KEPRO.

KEPRO tiene un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por Medicare para revisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención de las personas con Medicare. KEPRO es una organización independiente. No está conectada con nuestro plan.

Póngase en contacto con KEPRO en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Tiene una queja acerca de la calidad de la atención médica que ha recibido.
- Considera que la cobertura de su estancia en el hospital termina demasiado pronto.
- Si piensa que la cobertura de los servicios de atención médica en el hogar, del centro de enfermería especializada o del Centro integral de rehabilitación para pacientes ambulatorios (CORF) están terminando antes de tiempo.

<b>Método</b>	<b>KEPRO (Organización para la mejora de la calidad de Nuevo México)</b>
<b>LLAME AL</b>	1-888-315-0636; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	711; las llamadas a este número son gratis. Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	KEPRO 5201 W. Kennedy Blvd.; Suite 900 Tampa, FL 33609
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.keproqio.com">www.keproqio.com</a>

**SECCIÓN 5 Seguro Social**

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y encargarse de la inscripción en Medicare. Los ciudadanos estadounidenses y los residentes legales de 65 años de edad o mayores, o que tienen una discapacidad o enfermedad renal terminal y cumplen con ciertas condiciones, son elegibles para Medicare. Si usted ya recibe cheques del Seguro Social, la

## Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes

inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. Para solicitar inscribirse en Medicare, puede llamar al Seguro Social o visitar la oficina más cercana del Seguro Social.

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

Si se muda o cambia su domicilio postal, es importante que se ponga en contacto con el Seguro Social para informarles.

Método	Seguro Social – Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede usar los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para obtener información grabada y hacer algunas gestiones las 24 horas del día.
<b>TTY</b>	1-800-325-0778 Para llamar a este número se necesita un equipo de teléfono especial, y dicho número es solo para personas que tienen una discapacidad auditiva o del habla. Las llamadas a este número son gratis. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.ssa.gov">www.ssa.gov</a>

## SECCIÓN 6 Centennial Care (Medicaid)

Medicaid es un programa gubernamental conjunto federal y estatal que ayuda con costos médicos para ciertas personas con ingresos y recursos limitados.

Además, existen programas que se ofrecen por medio de Medicaid que ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como las primas de Medicare. Estos “Programas de ahorros de Medicare” ayudan a las personas con ingresos y recursos limitados a ahorrar dinero todos los años:

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

---

- **Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Ayuda a pagar las primas y otros costos compartidos (por ejemplo, deducibles, coaseguro y copagos) de la Parte A y la Parte B de Medicare. (Algunas personas con QMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (QMB+)).
- **Beneficiario calificado de Medicare Plus (QMB+):** Obtendrá la cobertura de Medicaid del costo compartido de Medicare y también es elegible para los beneficios completos de Medicaid. Medicaid paga las cantidades de las primas, los deducibles, los coseguros y los copagos de la Parte A y la Parte B. No pagará nada, excepto los copagos de medicamentos con receta de la Parte D.
- **Beneficiario de Medicare con bajo ingreso especificado (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para beneficios completos de Medicaid (SLMB+)).
- **Beneficiario de Medicare plus especificado con bajos ingresos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB+):** Medicaid paga la prima de la Parte B y da todos los beneficios de Medicaid. Usted es elegible para todos los beneficios de Medicaid. En algunos casos, también puede ser elegible para recibir asistencia limitada de su agencia estatal de Medicaid en el pago de sus cantidades de costo compartido de Medicare. Por lo general, su costo compartido es del 0% cuando el servicio está cubierto por Medicare y Medicaid. Es posible que haya casos en los que debe pagar costos compartidos cuando un servicio o un beneficio no esté cubierto por Medicaid.
- **Persona que califica (Qualifying Individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B
- **Individuos discapacitados y empleados calificados (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A
- **Doblemente elegible para beneficios completos (Full Benefits Dual Eligible, FBDE):** Medicaid puede dar asistencia limitada con el costo compartido de Medicare. Medicaid también da todos los beneficios de Medicaid. Usted es elegible para todos los beneficios de Medicaid. En algunos casos, también puede ser elegible para recibir asistencia limitada de la Oficina Estatal de Medicaid en el pago de sus cantidades de costo compartido de Medicare. Por lo general, su costo compartido es del 0% cuando el servicio está cubierto por Medicare y Medicaid. Es posible que haya casos en los que tenga que pagar costos compartidos cuando un servicio o un beneficio no esté cubierto por Medicaid.

Si tiene alguna pregunta sobre la asistencia que obtiene de Centennial Care (Medicaid), comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México. La información de contacto está en las siguientes páginas.

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

<b>Método</b>	<b>División de asistencia médica del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (Programa Centennial Care/Medicaid) - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-283-4465; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	711; las llamadas a este número son gratis. Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	New Mexico Human Services Department Medical Assistance Division (Centennial Care/Medicaid) P.O. Box 2348 Santa Fe, NM 87505-2384
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.hsd.state.nm.us">www.hsd.state.nm.us</a>

El Programa Ombudsman de Nuevo México ayuda a las personas inscritas en Medicaid con los problemas de servicio y facturación. Ellos pueden ayudarle a presentar una queja formal o apelación ante nuestro plan.

<b>Método</b>	<b>Programa Ombudsman de Nuevo México - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-866-451-2901; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	711 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	New Mexico Human Services Department 2550 Cerrillos Rd. Santa Fe, NM 87505-2384
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.nmaging.state.nm.us/Long_Term_Ombudsman.aspx">www.nmaging.state.nm.us/Long_Term_Ombudsman.aspx</a>

El Programa Ombudsman de atención a largo plazo para ancianos de Nuevo México ayuda a las personas a obtener información sobre asilos de ancianos y a resolver problemas entre los asilos de ancianos y los residentes o sus familias.

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

<b>Método</b>	<b>Programa Ombudsman de atención a largo plazo para ancianos de Nuevo México - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-866-451-2901; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	711 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	New Mexico Aging and Long-Term Services Department 2550 Cerrillos Rd. Santa Fe, NM 87505-3260
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.nmaging.state.nm.us">www.nmaging.state.nm.us</a>

## **SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos con receta**

En el sitio web Medicare.gov (<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/costs-in-the-coverage-gap/6-ways-to-get-help-with-prescription-costs>) obtiene información de cómo puede disminuir sus costos de medicamentos con receta. Para personas con ingresos limitados, también hay otros programas de asistencia, descritos abajo.

### **Programa “Ayuda adicional” de Medicare**

La mayoría de nuestros miembros califica para “Ayuda adicional” de Medicare y la están obteniendo para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta médica.

### **¿Qué ocurre si usted tiene cobertura de un Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP)? ¿Qué es el Programa de asistencia para los medicamentos del SIDA (ADAP)?**

El Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida (ADAP) ayuda a que las personas que tienen VIH/SIDA y que son elegibles para el programa tengan acceso a medicamentos vitales contra el VIH. Los medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que también están en el formulario ADAP califican para la asistencia de gastos compartidos para medicamentos con receta del Programa de asistencia para medicamentos contra el SIDA del Departamento de Salud de Nuevo México. **Nota:** Para ser elegibles para el ADAP que opera en su estado, las personas deben cumplir ciertos criterios, incluyendo un comprobante de residencia en el estado y de su situación de VIH, comprobante de bajos ingresos según lo que define el estado y de su situación como persona sin seguro/con cobertura de seguro insuficiente. Si cambia de plan,

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

notifíquelo al trabajador local de inscripción en el ADAP para que pueda continuar recibiendo la asistencia. Para obtener información de los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al Programa de Asistencia para Medicamentos contra el Sida del Departamento de Salud de Nuevo México al (505) 827-2435.

## **SECCIÓN 8    Cómo comunicarse con la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios**

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

<b>Método</b>	<b>Junta de jubilación para ferroviarios - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	<p>1-877-772-5772</p> <p>Las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Si presiona “0”, puede hablar con un representante de la 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.</p> <p>Si presiona “1”, tendrá a su disposición información grabada y servicios automatizados durante las 24 horas del día, incluso los fines de semana y los días festivos.</p>
<b>TTY</b>	<p>1-312-751-4701</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.</p> <p>Las llamadas a este número <i>no</i> son gratis.</p>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://rrb.gov/">rrb.gov/</a>

**Capítulo 2. Teléfonos y recursos importantes**

---

---

**SECCIÓN 9 ¿Tiene usted un seguro colectivo u otro seguro médico de un empleador?**

---

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) obtiene beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios del empleador/sindicato o a servicio al cliente si tiene alguna pregunta. Puede preguntar sobre los beneficios médicos, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o del de su cónyuge o pareja de hecho). (Los teléfonos de servicio al cliente están impresos en la contracubierta de este documento). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare dentro de este plan

Si usted tiene otra cobertura para medicamentos con receta mediante su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho), comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura actual de medicamentos con receta médica con nuestro plan.

# CAPÍTULO 3:

*Cómo usar el plan para sus  
servicios médicos*

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos****SECCIÓN 1 Qué debe saber sobre cómo obtener la atención médica como miembro de nuestro plan**

Este capítulo explica cosas que debe conocer acerca de cómo usar el plan para cubrir su atención médica. Incluye definiciones de términos y explica las normas que deberá seguir para recibir servicios, tratamientos médicos y otra atención médica cubiertos por el plan.

Para ver los detalles acerca de la atención médica que cubre nuestro plan y cuánto paga cuando recibe este cuidado, utilice la tabla de beneficios del capítulo siguiente, el Capítulo 4 (*Cuadro de beneficios médicos, lo que se cubre y lo que paga usted*).

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

- **Proveedores** son médicos y otros profesionales de atención médica autorizados por el estado para prestar atención y servicios médicos. El término proveedores también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- **Proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos de médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y la cantidad de su costo compartido como pago completo. Hemos hecho arreglos para que estos proveedores den servicios a los miembros de nuestro plan. Los proveedores en nuestra red nos facturan directamente por la atención que le brindan. Cuando visita a un proveedor de la red, no paga nada o solo paga su parte del costo de los servicios cubiertos.
- **Servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, servicios de atención médica, suministros, equipo y medicamentos con receta que cubre nuestro plan. Sus servicios cubiertos para la atención médica se enumeran en la tabla de beneficios en el Capítulo 4. En el Capítulo 5 se discuten los servicios cubiertos de medicamentos con receta.

**Sección 1.2 Normas básicas para obtener la atención médica que cubre el plan**

Como un plan médico de Medicare, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) debe cubrir todos los servicios que cubre Medicare Original y debe ofrecer los servicios además de aquellos cubiertos en virtud de Medicare Original.

Por lo general, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cubrirá su atención médica siempre y cuando:

- **La atención que reciba está incluida en el Cuadro de beneficios médicos del plan** (este cuadro está en el Capítulo 4 de este documento).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipo o medicamentos son necesarios para la

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

- **Usted tiene un proveedor de atención primaria (un PCP) que está dando y supervisando su atención.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir un PCP de red (para obtener más información acerca de esto, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
  - En la mayoría de las situaciones, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) deberá darle su aprobación por anticipado antes de que use otros proveedores en la red del plan, como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica en casa. Esto se llama darle una remisión. Si desea más información sobre el tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
  - Las remisiones de su PCP no son necesarias para la atención de emergencia o servicios necesarios de urgencia. También hay otros tipos de atención que puede recibir sin tener una aprobación por anticipado de su PCP (para obtener más información sobre el tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Debe recibir su atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre el tema, consulte la Sección 2 en este capítulo). En la mayoría de los casos, el cuidado que recibe de un proveedor de fuera de la red (un proveedor que no es parte de la red de nuestro plan) no se cubrirá. Esto significa que usted tendrá que pagar al proveedor el costo total de los servicios prestados. *Hay tres excepciones:*
  - El plan cubre la atención de emergencia o los servicios necesarios de urgencia que recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y para saber lo que significa servicios necesarios de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
  - Si necesita atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, pero no tenemos especialistas en nuestra red que den esa atención, puede recibir la atención de un proveedor fuera de la red (autorización previa del Plan) con el mismo gasto compartido que pagaría normalmente dentro de la red. En esta situación, cubriremos estos servicios como si obtuviera la atención de un proveedor de la red. Para obtener información acerca de recibir aprobación para ver a un médico de fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
  - El plan cubre los servicios de diálisis renal que obtiene en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan o cuando su proveedor de este servicio no está disponible o accesible temporalmente. El costo compartido que paga el plan por la diálisis no puede superar nunca el costo compartido en Medicare Original. Si usted está fuera del área de servicio del plan y recibe la diálisis de un proveedor que no está en la red del plan, su costo compartido no puede exceder del costo compartido que paga dentro de la red. Sin embargo, si su proveedor habitual de diálisis dentro de la red no está disponible temporalmente y usted elige obtener los servicios dentro del área de servicio de un proveedor que no está en la red del plan, el costo compartido de la diálisis puede ser mayor.

---

## **SECCIÓN 2 Use proveedores de la red del plan para obtener su atención médica**

---

<b>Sección 2.1 Debe elegir a un Proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) para que le dé atención y la supervise</b>
--

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

Un proveedor de atención primaria (PCP) es su principal proveedor de atención médica en situaciones que no son de emergencia. Como miembro, puede elegir a cualquier proveedor de la red disponible para que sea su PCP. Como se explica abajo, usted recibirá su atención básica y de rutina de su PCP, y él o ella es la primera persona a la que debe llamar cuando necesite atención médica, excepto en una situación de emergencia o de atención urgente.

### **¿Qué tipos de proveedores pueden ser un PCP?**

Su PCP es un médico, enfermero de práctica avanzada u otro profesional médico que cumple los requisitos estatales y tiene la formación necesaria para dar atención médica primaria.

### **¿Cuál es la función del PCP?**

La función de su PCP es:

- Dar atención preventiva y enseñar opciones de estilo de vida saludable
- Identificar y tratar condiciones médicas frecuentes
- Evaluar la urgencia de sus problemas médicos y remitirlo al mejor lugar para recibir atención médica
- Ayudarlo a encontrar un especialista médico cuando lo necesite

Ya que su PCP proporcionará y coordinará su atención médica, usted debe encargarse de que le envíen todo su expediente médico anterior al consultorio de su PCP.

Ciertos servicios requieren autorización previa. Su PCP coordinará el acceso a los servicios que determine necesarios para usted. Consulte la Tabla de Beneficios en la Sección 2 del Capítulo 4 para obtener información sobre los servicios que necesitan autorización previa o comuníquese con servicio al cliente.

### **¿Cómo elige a su PCP?**

Se le pedirá que seleccione un PCP cuando se inscriba en nuestro plan. Puede seleccionar un PCP de cualquiera de nuestros profesionales o proveedores disponibles del plan. Si hay un especialista u hospital en particular que quiera usar, verifique primero para asegurarse de que su PCP coordina la atención con ese especialista u hospital.

### Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos

---

Le recomendamos que elija un PCP cerca de su casa. Tener su PCP cerca hace que el recibir atención médica y desarrollar una relación abierta y de confianza sea mucho más fácil.

Nuestro *Directorio de proveedores* del plan da una lista completa de los proveedores y los médicos de la red. Si necesita ayuda para elegir o cambiar a su PCP, comuníquese con servicio al cliente.

Si no puede encontrar a su proveedor de atención médica actual en este directorio y quiere confirmar que está en nuestro plan, comuníquese con servicio al cliente.

Si va a elegir un PCP nuevo y quiere saber si acepta nuevos pacientes, comuníquese con servicio al cliente.

También puede enviar un correo electrónico a Servicios para miembros a [info@phs.org](mailto:info@phs.org). Nuestra lista de proveedores puede cambiar ocasionalmente y nuestros representantes le darán la información más actualizada que esté disponible. También puede visitar nuestro sitio web en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare).

Si elige un PCP que no ha visto antes, le recomendamos que haga lo siguiente:

- Llame al consultorio de su PCP lo antes posible y dígame al personal que es un nuevo miembro de nuestro plan.
- Pida una cita para ver a su PCP para que lo conozca y comience a atender sus necesidades médicas. No es necesario que espere hasta estar enfermo para hacer esta cita. Debe conocer a su nuevo PCP lo antes posible.
- Asegúrese de pedir a su médico anterior que le envíe su expediente médico a su nuevo PCP.

#### Cómo cambiar su PCP

Usted puede cambiar a su PCP en cualquier momento, por cualquier razón. Además, también es posible que su PCP se vaya de la red de proveedores de nuestro plan y que usted tenga que encontrar un PCP en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Para cambiar su PCP comuníquese con servicio al cliente.

Puede hacer su solicitud por escrito, por teléfono, enviando un correo electrónico a [info@phs.org](mailto:info@phs.org) o iniciando sesión en su cuenta de myPRES en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare). Los cambios de PCP entran en vigor el siguiente día hábil después de su solicitud. Servicios para miembros lo comprobará para asegurarse de que su PCP seleccionado de la red esté aceptando nuevos pacientes.

Nos proponemos hacer que su transición a un nuevo PCP sea tan sencilla como sea posible, sin interrumpir su atención. Siempre que tenga una necesidad médica urgente o emergente, lo animamos a que busque atención en un centro de atención de urgencia o de emergencia apropiado.

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos****Sección 2.2 ¿Qué tipos de atención médica puede recibir sin una remisión de su PCP?**

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

- Atención médica de rutina para la mujer, lo cual incluye exámenes de las mamas, mamografías de detección (rayos X de las mamas), Papanicolaou y exámenes pélvicos siempre que los reciba de un proveedor de la red.
- Vacunas contra la gripe, vacunas contra el COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía siempre que las reciba de un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia de proveedores de la red o proveedores fuera de la red.
- Los servicios necesarios de urgencia son servicios cubiertos que no sean servicios de emergencia, prestados cuando los proveedores dentro de la red no están disponibles o son inaccesibles temporalmente, o cuando el miembro está fuera del área de servicio. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben necesitarse de inmediato y deben ser medicamente necesarios.
- Servicios de diálisis que obtiene en un centro para diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan. (De ser posible, llame a Servicios para miembros antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a coordinar la diálisis de mantenimiento mientras esté fuera del área de servicio.
- Para ser atendido después de las horas hábiles de oficina, llame al 911 si tiene una emergencia o, si necesita consejo médico, llame a PresRN al 1-800-887-9917.

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

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

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

Además de darle gran parte de la atención que usted recibe, su PCP lo ayudará a organizar o coordinar el resto de los servicios cubiertos que se le presten como miembro de nuestro plan.

- Las derivaciones entre Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) no son necesarias. Sin embargo, algunos proveedores pueden pedir una derivación.

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

- Los proveedores dentro de la red deben ayudar a nuestros miembros a obtener una autorización previa.
- Para algunos tipos de servicios y atención, su proveedor necesitará obtener la aprobación por anticipado de nuestro plan (esto se denomina obtener una “autorización previa”). Los servicios que necesitan autorización previa se identifican con afirmaciones en negrita en el Cuadro de beneficios en la Sección 2.1 del Capítulo 4.
- Usted es responsable de asegurarse de que el proveedor haya obtenido la autorización previa del plan antes de que reciba la atención o los servicios que la requieren.

**¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red se retiran de nuestro plan?**

Es posible que realicemos cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Si su médico o especialista se retira del plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen abajo:

- Aunque es posible que nuestra red de proveedores cambie durante el año, Medicare requiere que le brindemos a usted acceso continuo a médicos y especialistas calificados.
- Le avisaremos que su proveedor dejará nuestro plan para que tenga tiempo de elegir uno nuevo.
  - Si su proveedor de atención primaria o salud conductual principal abandona nuestro plan, le avisaremos si ha visto a ese proveedor en los últimos tres años.
  - Si alguno de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le avisaremos si está asignado a ese proveedor, si actualmente lo atiende o si lo ha visto en los últimos tres meses.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red al que pueda acceder para continuar su atención.
- Si en este momento usted está recibiendo tratamiento médico o alguna terapia con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar que continúe el tratamiento médicamente necesario o la terapia que está recibiendo, y nosotros trabajaremos con usted para asegurar que así sea.
- Coordinaremos cualquier beneficio médicamente necesario cubierto fuera de nuestra red de proveedores, pero al costo compartido dentro de la red, cuando un proveedor dentro de la red o beneficio no esté disponible o no sea adecuado para cubrir sus necesidades médicas. Para confirmar que el servicio está cubierto por su plan y para asegurarse de que se apliquen los gastos compartidos apropiados, debe obtener autorización previa del plan antes de buscar atención.
- Si se entera de que su médico o su especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar a un nuevo proveedor para que administre su atención.

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

- Si cree que no le hemos facilitado un proveedor calificado para remplazar a su proveedor anterior, o que no se está administrando apropiadamente su atención, tiene derecho a presentar una queja de calidad de la atención a QIO, una queja formal de calidad de la atención al plan, o ambas. Vea el Capítulo 9.

Servicios para miembros está disponible para ayudarle a localizar un nuevo especialista o proveedor. Puede acceder a una lista de los proveedores de nuestro plan en nuestro sitio web en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare) o llamar a Servicio al Cliente.

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

Si elige visitar a un médico fuera de nuestra red, debe pagar por estos servicios. Ni el plan ni el Plan Medicare Original pagarán por esos servicios, excepto en las situaciones listadas abajo.

La atención que recibe de un proveedor fuera de la red no se cubrirá, excepto en las siguientes situaciones:

- Los servicios necesarios de urgencia o de emergencia que recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre esto y para saber lo que significan los servicios necesarios de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.
- Si nuestro plan autoriza el uso de un proveedor fuera de la red.
  - Si nuestro plan autoriza el uso de un proveedor fuera de la red que acepta la tarea de Medicare, el proveedor acordó aceptar su costo compartido y la cantidad pagada por Presbyterian como pago completo.
  - Cuando está fuera de nuestra área de servicio, si opta ver a un proveedor que no participa con Medicare, el proveedor puede cobrarle más por los servicios que reciba. Nuestro plan no tiene la obligación de encontrar un proveedor participante de Medicare para usted y no pagaremos la cantidad adicional que el proveedor fuera de la red le cobre.
- Si necesita un tipo de servicio que no lo puede dar un proveedor dentro de la red, debe obtener una autorización previa antes de obtener el servicio.
- Su PCP o especialista dentro de la red u otro proveedor necesitará ponerse en contacto con nuestro plan para obtener una autorización previa.

---

## **SECCIÓN 3    Cómo puede obtener los servicios cuando tiene una emergencia o necesidad urgente de atención, o durante un desastre**

---

<b>Sección 3.1    Cómo obtener atención si tiene una emergencia médica</b>
--

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

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

Si tiene una emergencia médica:

- **Consiga ayuda tan pronto como le sea posible.** Llame al 911 para obtener ayuda o diríjase a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame para pedir una ambulancia si la necesita. *No* necesita obtener aprobación o derivación previa de su PCP. No es necesario que usted vaya con un médico dentro de la red. Puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier parte de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia del estado apropiada, incluso si no son partes de nuestra red.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de que se ha notificado a nuestro plan acerca de su emergencia.** Debemos darle seguimiento a la atención de emergencia que le brinden. Usted u otra persona deberán llamar para informarnos sobre su cuidado de emergencia, por lo general en las siguientes 48 horas. Póngase en contacto con Servicios para miembros al (505) 923-7675 o 1-855-465-7737.

### **¿Qué está cubierto si tiene una emergencia médica?**

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

Dichos médicos decidirán cuando su condición ya sea estable y cuando la emergencia médica haya terminado.

Después de que la emergencia ya no existe, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para confirmar que su condición sigue siendo estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que puedan comunicarse con nosotros y hacer planes para obtener atención adicional. Su atención de seguimiento estará cubierta por nuestro plan. Si quienes dan la atención de emergencia son proveedores fuera de la red, intentaremos coordinar que sean proveedores de la

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

red los que se encarguen de su atención tan pronto como su condición médica y las circunstancias lo permitan.

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

A veces puede ser difícil saber si tiene una emergencia médica. Por ejemplo, usted podría entrar por una emergencia médica – pensando que su salud está en grave peligro – y el médico podría decir que después de todo, no era una emergencia médica. Si resulta ser que no se trataba de una emergencia, cubriremos la atención que reciba siempre y cuando haya pensado, dentro de lo razonable, que su salud estaba en grave peligro.

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que *no* era una emergencia, cubriremos los servicios adicionales *solo* si los obtiene en una de estas dos formas:

- Usted visita a un proveedor de la red para obtener la atención adicional.
- – o – la atención adicional que recibe se considera servicios necesarios de urgencia y sigue las normas para obtener esta atención urgente (para obtener más información, consulte la Sección 3.2 de abajo).

**Sección 3.2 Cómo obtener atención cuando tiene una necesidad urgente de los servicios****¿Qué son los servicios necesarios de urgencia?**

Un servicio necesario de urgencia es una situación que necesita atención médica inmediata no es de emergencia, pero que no es posible o no es razonable obtener esos servicios de un proveedor dentro de la red dadas las circunstancias. El plan debe cubrir servicios necesarios de urgencia prestados fuera de la red. Algunos ejemplos de servicios necesarios de urgencia son i) dolor de garganta intenso en el fin de semana, o ii) un episodio imprevisto de una condición conocida cuando usted está fuera del área de servicio temporalmente.

Sabemos que en ocasiones resulta difícil saber qué tipo de atención necesita. Miembros de nuestro plan tienen acceso a PresRN, una línea de consejos de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. No se cobra por llamar a nuestros enfermeros registrados (Registered Nurses, RN) con experiencia para obtener respuestas a sus preguntas y preocupaciones de salud. Siempre que tenga una emergencia médica, llame al 911.

PresRN es una forma sencilla de hablar con un enfermero de Presbyterian si no se siente bien y no sabe qué hacer. Tan solo llame al (505) 923-5573 o al 1-800-887-9917 y uno de nuestros enfermeros calificados escuchará sus preocupaciones médicas y le dará las respuestas que necesita para cuidar de usted y de su familia. Nuestros enfermeros de Presbyterian contestarán con gusto las preguntas médicas generales cuando también esté sano. Nuestros enfermeros evalúan sus síntomas con protocolos reconocidos a nivel nacional. Ya sea que su situación requiera que vaya a la sala de emergencias o que se cuide a sí mismo en casa, sabrá qué hacer. Nuestros enfermeros le guiarán a la opción de atención más apropiada, que incluye:

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

- Consejos de enfermería o de un médico (durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
- Una consulta programada al médico por teléfono (también le ayuda a usar las Consultas por video)
- Una consulta de atención de urgencia (se aplica el copago por atención de urgencia)
- Una consulta de emergencia (se aplica el copago de emergencia)

Como parte de su equipo de atención médica de Presbyterian, le informamos a su médico, coordinador de atención médica y entrenador médico sobre su preocupación médica para que reciba atención médica y seguimiento continuos. Pero, sobre todo, estamos aquí cuando necesita respuestas.

**En caso de que ocurra una situación de urgencia, debe ir directamente al centro de atención de urgencia más cercano para ser tratado. Cubriremos el servicio en función de su beneficio. Debe ponerse en contacto con su PCP después de cualquier consulta de atención de urgencia.**

Nuestro plan no cubre servicios de emergencia, servicios necesarios de urgencia o ningún otro servicio de atención fuera de Estados Unidos y sus territorios.

<b>Sección 3.3    Cómo obtener atención durante un desastre</b>
---

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

Visite el siguiente sitio web: [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare) para obtener información sobre cómo obtener atención necesaria durante un desastre.

Si no puede usar un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención de los proveedores fuera de la red con gastos compartidos dentro de la red. Si no puede usar una farmacia de la red durante el desastre, puede surtir sus medicamentos con receta médica en una farmacia que fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5, para obtener información adicional.

---

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

---

<b>Sección 4.1 Puede pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de sus servicios cubiertos</b>
---

Si pagó los servicios cubiertos, o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por medicamentos o servicios médicos cubiertos*) para obtener información sobre qué hacer.

<b>Sección 4.2 Si los servicios no están cubiertos por nuestro plan, deberá pagar el costo total</b>
--

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cubre todos los servicios médicamente necesarios mencionados en el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este documento. Si recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan o servicios fuera de la red que no fueron autorizados, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Todas las cantidades que pague después de que se llegue al límite del beneficio no se tendrán en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo.

**Nota:** Si un servicio no está cubierto por nuestro plan, es posible que Centennial Care (Medicaid) lo cubra. Póngase en contacto con la agencia estatal de Medicaid para obtener información sobre si el servicio está cubierto en virtud de Medicaid y cómo obtener estos servicios. Nuestro plan no le reembolsará los beneficios cubiertos de Medicaid.

---

## **SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren sus servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?**

---

<b>Sección 5.1 ¿Qué es un estudio de investigación clínica?</b>
---

Un estudio de investigación clínica (llamado también un *ensayo clínico*) es una manera en que los médicos y los científicos prueban nuevos tipos de atención médica, como qué tan bien funciona un nuevo medicamento contra el cáncer. Medicare aprueba ciertos estudios de investigación clínica. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare generalmente piden voluntarios para participar en el estudio.

Cuando Medicare apruebe el estudio, una persona que trabaja en el estudio se comunicará con usted para explicarle más al respecto y ver si usted cumple los requisitos establecidos por los

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

científicos encargados del estudio. Puede participar en el estudio siempre y cuando cumpla con los requisitos y además entienda y acepte en su totalidad lo que involucra su participación en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayoría de los costos de los servicios cubiertos que recibe como parte del estudio. Si nos dice que está en un ensayo clínico calificado, entonces usted solo es responsable de pagar los costos compartidos dentro de la red por los servicios en ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó la cantidad de costos compartidos de Medicare Original, nosotros le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y los costos compartidos dentro de la red. Sin embargo, debe presentarnos la documentación para que podamos ver cuánto pagó. Cuando participa en un estudio clínico de investigación, puede permanecer inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo el resto de su atención (la atención que no está relacionada con el estudio) a través de nuestro plan.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita decirnos ni obtener nuestra aprobación ni la de o su PCP. Los proveedores que proporcionen su cuidado como parte del estudio de investigación clínica no necesitan ser parte de la red de proveedores de nuestro plan. Tenga en cuenta que no incluye los beneficios de los que nuestro plan es responsable que tengan, como componente, un ensayo clínico o registro para evaluar el beneficio. Incluye ciertos beneficios especificados en las determinaciones de cobertura nacional (NCD) y los ensayos de dispositivos en investigación (IDE), y pueden estar sujetos a autorización previa y a otras normas del plan.

Aunque no necesita obtener permiso de nuestro plan para estar en un estudio de investigación clínica, cubierto mediante Original Medicare para las personas inscritas en Medicare Advantage, le recomendamos que nos avise con antelación cuando elija participar en un ensayo clínico calificado de Medicare.

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

<b>Sección 5.2    Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga qué?</b>
---

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

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

### Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos

---

Después de que Medicare ha pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre el costo compartido en Medicare Original y su costo compartido dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma cantidad por los servicios que recibe como parte del estudio, en la forma en que lo haría si recibiera estos servicios de parte de nuestro plan. Sin embargo, está obligado a presentar la documentación que muestre cuánto pagó de costos compartidos. Vea el Capítulo 7 para obtener más información para presentar las solicitudes de pago.

*A continuación, un ejemplo de cómo funciona este costo compartido:* Supongamos que parte del estudio de investigación incluye un examen de laboratorio que cuesta \$100. Asumamos también que su parte del costo para este examen es \$20 en Medicare Original, pero el examen sería solo \$10 bajo los beneficios del plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 por el examen y usted el copago de \$20 necesario según Medicare Original. Luego notificaría al plan que recibió el servicio de un ensayo clínico calificado y presentaría la documentación al plan, como por ejemplo la factura de un proveedor. Entonces el plan le pagaría directamente \$10. Por lo tanto, su pago neto es \$10, que es la misma cantidad que usted tendría que pagar según los beneficios de nuestro plan. Tenga en cuenta que, para recibir el pago del plan, debe presentar la documentación al plan, como por ejemplo la factura de un proveedor.

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

- Generalmente, Medicare *no* paga por el nuevo artículo o servicio que está probando el estudio a menos que Medicare cubra el artículo o servicio aún si usted *no* estuviera en un estudio.
- Productos o servicios que se dan únicamente para recopilar datos y que no se usan en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no paga para que se hagan tomografías computarizadas mensuales como parte del estudio si su condición médica normalmente solo requiere una tomografía computarizada.

#### ¿Desea saber más?

Puede obtener más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica visitando el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación *Medicare y los estudios de investigación clínica*. (La publicación se encuentra disponible en: [www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf](http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf).) También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

---

## **SECCIÓN 6 Normas para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud**

---

### **Sección 6.1 ¿Qué es una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud?**

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

### **Sección 6.2 Recibir atención de una institución religiosa no médica que preste atención médica**

Para obtener atención de una institución religiosa no médica dedicada al cuidado de la salud debe firmar un documento legal que dice que conscientemente usted se opone a recibir tratamiento médico que **no es obligatorio**.

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

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

- La institución que dé el cuidado debe estar certificada por Medicare.
- La cobertura de nuestro plan para los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* del cuidado.
- Si esta institución le da servicios en un centro, aplican las siguientes condiciones:
  - Debe sufrir de una condición médica que le permitiría recibir servicios cubiertos de atención hospitalaria para pacientes hospitalizados o atención en un centro de enfermería especializada.
  - – y – debe obtener aprobación por anticipado de nuestro plan antes de que lo admitan al centro o su estadía no estará cubierta.

---

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

---

### **Sección 7.1 ¿Será suyo el equipo médico duradero después de hacer un cierto número de pagos según nuestro plan?**

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos como el equipo e insumos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas eléctricos para colchones, suministros para diabetes, dispositivos generadores del habla, bombas de infusión IV, nebulizadores y camas de hospital ordenadas por un proveedor para su uso en el hogar. Ciertos artículos, como las prótesis, son siempre propiedad del miembro. En esta sección tratamos otros tipos de DME que usted debe alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME son propietarias del equipo después de pagar copagos por el artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), usted generalmente no adquirirá la propiedad de los artículos de DME rentados sin importar cuántos copagos haya hecho por el artículo mientras era miembro de nuestro plan, incluso si hizo hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME según Medicare Original antes de unirse a nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, transferiremos la posesión del DME a usted. Para obtener más información llame a Servicio al Cliente.

#### **¿Qué sucede con los pagos de equipo médico duradero que ha hecho si cambia a Medicare Original?**

Si no obtuvo la posesión del DME mientras estaba en nuestro plan, deberá hacer 13 nuevos pagos consecutivos por el artículo después de cambiar a Medicare Original para tener la posesión del artículo. Los pagos hechos mientras estaba inscrito en su plan no cuentan.

Ejemplo 1: Usted hizo 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos que hizo en Medicare Original no cuentan. Tendrá que hacer 13 pagos en nuestro plan antes de que pueda ser propietario del artículo.

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

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

#### **¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?**

Si califica para obtener cobertura de equipo de oxígeno de Medicare, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cubrirá:

**Capítulo 3. Cómo usar el plan para sus servicios médicos**

---

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

Si deja Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) o médicamente ya no necesita el equipo de oxígeno, debe devolver el equipo de oxígeno.

**¿Qué sucede si se retira del plan y regresa a Medicare Original?**

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

# CAPÍTULO 4:

*Cuadro de beneficios médicos  
(lo que está cubierto y lo  
que usted paga)*

---

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

---

Este capítulo incluye un Cuadro de beneficios médicos que menciona sus servicios cubiertos y muestra la cantidad que usted pagará por cada servicio cubierto como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Más adelante en este capítulo, puede encontrar información acerca de los servicios médicos que no están cubiertos. También explica los límites en determinados servicios.

<b>Sección 1.1 Tipos de gastos de bolsillo que es posible que tenga que pagar por los servicios cubiertos</b>
---

Para entender la información de pago que le damos en este capítulo, debe conocer sobre los tipos de costos de bolsillo que puede tener que pagar por sus servicios cubiertos.

- El **deducible** es la cantidad que debe pagar por servicios médicos antes de que nuestro plan empiece a pagar su parte. (La Sección 1.2 le dice más sobre su deducible del plan).
- **Copago** es una cantidad fija que paga cada vez que recibe ciertos servicios médicos. El copago se paga en el momento en el que recibe el servicio médico. (El Cuadro de beneficios en la Sección 2 le da más información acerca de los copagos).
- **Coseguro** es el porcentaje que usted paga del costo total de ciertos servicios médicos. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (El Cuadro de beneficios médicos en la Sección 2 le da más información sobre su coseguro).

Las personas que califican para la cobertura completa de Medicaid o para el programa de Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) no están sujetas a pagar deducibles, copagos o coseguros. Asegúrese de mostrar su prueba de elegibilidad a Medicaid o QMB a su proveedor, si corresponde. Si considera que se le está pidiendo que pague de manera indebida, póngase en contacto con Servicios para miembros.

<b>Sección 1.2 ¿Cuánto es su deducible del plan?</b>
--

Su deducible es de \$240.00: Se le informará si Medicare cambia esta cantidad para 2024. Hasta que haya pagado el monto del deducible, usted deberá pagar el costo completo de sus servicios cubiertos. Una vez que haya pagado su deducible, comenzaremos a pagar nuestra parte de los costos por los servicios médicos cubiertos y usted pagará su parte (su cantidad de copago o coseguro) para el resto del año calendario.

El deducible no se aplica a algunos servicios. Esto significa que pagaremos nuestra parte del costo de estos servicios aunque usted todavía no haya pagado su deducible. El deducible **no** aplica a los siguientes servicios:

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

---

- La insulina se suministra mediante un equipo médico duradero

El deducible no se aplica a algunos servicios. Esto significa que pagaremos nuestra parte del costo de estos servicios aunque usted todavía no haya pagado su deducible. El deducible se aplica para los servicios siguientes:

- Servicios adicionales de telesalud
- Servicios de ambulancia aérea
- Servicios de centro quirúrgico ambulatorio (Ambulatory surgical center, ASC)
- Enemas de bario
- Servicios de rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos
- Servicios dentales completos
- Capacitación para el autocontrol de la diabetes
- Servicios de laboratorio/exámenes/procedimientos de diagnóstico;
- Servicios de radiología de diagnóstico
- Servicios de diálisis
- Exámenes rectales digitales
- Equipo médico duradero (DME)
- Electrocardiograma seguido de “Consulta de bienvenida”
- Exámenes de la vista
- Anteojos
- Evaluación de glaucoma
- Servicios de ambulancia terrestre
- Exámenes de la audición
- Servicios de rehabilitación cardíaca intensiva
- Servicios de educación sobre enfermedades renales
- Medicamentos con receta médica de la Parte B de Medicare
- Servicios de especialidad de salud mental
- Servicios de terapia ocupacional
- servicios para tratamiento de opioides
- Otro profesional de atención médica

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

- Otros servicios preventivos cubiertos por Medicare
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Consumo de sustancias para pacientes ambulatorios
- Hospitalización parcial
- Servicios de especialista médico
- Servicios de podología
- Servicios de médico de atención primaria
- Prótesis/suministros médicos
- Servicios de rehabilitación pulmonar
- Terapia de ejercicio supervisada para los servicios de enfermedad arterial periférica
- Servicios de radiología terapéutica

Si es elegible para la asistencia de costo compartido de Medicare según Medicaid, su deducible lo paga Medicaid.

**Sección 1.3 ¿Cuánto es la cantidad máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y Parte B de Medicare?**

**Nota:** Debido a que nuestros miembros también reciben ayuda de Medicaid, muy pocos miembros alcanzan este monto máximo de bolsillo. Si es elegible para recibir la asistencia de costos compartidos de Medicare según Medicaid, no es responsable del pago de ningún costo de bolsillo de la cantidad máxima de gastos de bolsillo para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

Debido a que está inscrito en un Plan Medicare Advantage, hay un límite en la cantidad que tiene que pagar de gastos de bolsillo cada año por los servicios médicos que están cubiertos por la Parte A y la Parte B. Este límite se llama máximo de gastos de bolsillo (MOOP) para servicios médicos. Para el año calendario 2024, esta cantidad es \$8,850.

Las cantidades que paga por deducibles, copagos y coseguros por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para esta cantidad máxima de bolsillo. Las cantidades que usted paga por las primas de su plan y sus medicamentos con receta de la Parte D no cuentan para el máximo de gastos de bolsillo. Si alcanza la cantidad máxima de bolsillo de \$8,850, no tendrá que pagar costos de bolsillo durante el resto del año por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. No obstante, debe seguir pagando la prima de su plan y la de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la Parte B).

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)****Sección 1.4 Nuestro plan también limita sus costos de bolsillo para ciertos tipos de servicios**

Debido a que nuestros miembros también reciben ayuda de Medicaid, muy pocos miembros alcanzan este monto máximo de bolsillo. Si es elegible para recibir la asistencia de costos compartidos de Medicare según Medicaid, no es responsable del pago de ningún costo de bolsillo de la cantidad máxima de gastos de bolsillo para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B.

**Sección 1.5 Nuestro plan no permite que los proveedores le facturen por saldos**

Como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), una protección importante para usted es que, después de cumplir los deducibles, solo tiene que pagar la cantidad del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden añadir cargos adicionales aparte, lo que se llama “facturación de saldo”. Esta protección se aplica aun si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Esta protección funciona así:

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad fija de dólares, por ejemplo, \$15.00), entonces usted paga solo esa cantidad por cualquier servicio cubierto recibido de un proveedor de la red.
- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que visite:
  - Si usted recibe los servicios cubiertos de un proveedor de la red, pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la cantidad reembolsada por el plan (según lo determinado en el contrato entre el proveedor y el plan).
  - Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera la red y que participa con Medicare, usted paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para proveedores participantes. (Recuerde, el plan cubre los servicios de los proveedores fuera de la red únicamente en ciertas situaciones, como cuando obtiene una remisión o servicios necesarios de urgencia).
  - Si usted recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa con Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde, el plan cubre los servicios de los proveedores fuera de la red únicamente en ciertas situaciones, como cuando obtiene una remisión o para emergencias o está fuera del área de servicios para un servicio necesario de urgencia).
- Si cree que un proveedor le facturó por saldos, llame a Servicio al Cliente.

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

---

No permitimos que los proveedores le cobren por los servicios cubiertos. Nosotros pagamos directamente a nuestros proveedores y le evitamos que usted tenga que pagar facturas. Incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que este haya cobrado por un servicio. Si recibe una factura de un proveedor, llame a Servicio al Cliente.

---

**SECCIÓN 2 Use el *Cuadro de beneficios médicos* para saber qué está cubierto y cuánto deberá pagar**

---

**Sección 2.1 Sus costos y beneficios médicos como miembro del plan**

El Cuadro de beneficios médicos de las páginas siguientes incluye los servicios que cubre Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) y lo que usted paga de gastos de bolsillo por cada servicio. La cobertura para medicamentos con receta de la Parte D está en el Capítulo 5. Los servicios que se enumeran en el Cuadro de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumplen los siguientes requisitos de cobertura:

- Sus servicios cubiertos de Medicare deben darse según los lineamientos de cobertura establecidos por Medicare.
- Sus servicios (incluyendo la atención médica, servicios, suministros, equipo y medicamentos con receta de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.
- Recibe su atención médica de un proveedor de red. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención médica que reciba de un proveedor fuera de la red, a menos que sea atención de emergencia o de urgencia o a menos que su plan o un proveedor dentro de la red le haya dado una remisión. Esto significa que usted tendrá que pagar al proveedor el costo total de los servicios prestados.
- Tiene un Proveedor de atención primaria (un PCP) que está dando y monitorizando su atención.
- Algunos de los servicios en el Cuadro de beneficios médicos están cubiertos *solamente* si su médico u otro proveedor dentro de la red obtiene nuestra aprobación por anticipado (algunas veces llamada autorización previa). Los servicios cubiertos que necesitan aprobación previa están marcados en la Tabla de Beneficios Médicos en **negrita cursiva**.

Otra información importante sobre su cobertura:

- Usted está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid. Medicare cubre la atención médica y los medicamentos con receta médica. Medicaid cubre sus gastos compartidos para los servicios de Medicare. Medicaid también cubre servicios que Medicare no cubre, como servicios en casa y en la comunidad, atención de largo plazo, sistema de respuesta a emergencias, transporte y otros servicios exclusivos de Medicaid.

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. (Si quiere saber más sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, consulte su manual *Medicare y usted 2024*. Véalo en línea en [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin ningún costo según Medicare Original, también cubrimos el servicio sin ningún costo para usted. Sin embargo, si usted recibe tratamiento o control para alguna enfermedad existente durante la visita en que reciba el servicio preventivo, se le aplicará un copago por la atención recibida para la condición médica existente.
- Si Medicare agrega cobertura para cualquier nuevo servicio durante 2024, ya sea Medicare o nuestro plan cubrirá esos servicios.
- Si usted está en nuestro plan por un período de cuatro meses de elegibilidad continua atribuida, continuaremos dando todos los beneficios de Medicare cubiertos por el plan Medicare Advantage. Sin embargo, durante este período, no continuaremos cubriendo los beneficios de Medicaid que estén incluidos en virtud del Plan Estatal aplicable de Medicaid, ni pagaremos las primas o los costos compartidos de Medicare para los que el estado sería responsable de otra manera si no hubiera perdido su elegibilidad de Medicaid. La cantidad que paga por servicios cubiertos de Medicare puede aumentar durante este período.

**Si usted es elegible para recibir asistencia de gastos compartidos de Medicare según Medicaid, no debe pagar nada por los servicios mencionados en el Cuadro de beneficios médicos, siempre que cumpla los requisitos de cobertura mencionados arriba.**



Usted verá esta manzana junto a los servicios de prevención en la tabla de beneficios. **El costo compartido aplicable se aplicará a cualquier servicio no preventivo que reciba durante esta consulta.**

**Cuadro de beneficios médicos**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
 <p><b>Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</b></p> <p>Un ultrasonido diagnóstico de una sola vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre esta evaluación si tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene una derivación de su médico, asistente médico, enfermero especializado, o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No hay que pagar coseguro, copago, o deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Acupuntura para el dolor lumbar crónico</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Hasta 12 consultas en 90 días están cubiertas en estas circunstancias.</p> <p>Para propósitos de este beneficio, el dolor crónico en la región lumbar se define como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que dura 12 semanas o más;</li> <li>• no específico, en cuanto a que no tiene una causa sistémica identificable (por ejemplo, no está asociado con alguna enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.);</li> <li>• no está asociado con operaciones, y</li> <li>• no está asociado con un embarazo.</li> </ul> <p>Se cubrirán ocho sesiones más para aquellos pacientes que demuestren una mejora. No se pueden dar más de 20 tratamientos de acupuntura al año.</p> <p>El tratamiento debe suspenderse si el paciente no mejora o tiene una recaída.</p> <p>Requisitos del proveedor:</p> <p>Los médicos, como está definido en la sección 1861(r)(1) de la Ley de Seguridad Social (la Ley), pueden aplicar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales correspondientes.</p> <p>Los asistentes médicos (PA), los enfermeros de práctica avanzada (NP)/especialistas en enfermería clínica (CNS) (según se identifica en la sección 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden prestar servicios de acupuntura si cumplen todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un título a nivel de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acceder a en Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM), y</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Acupuntura para el dolor lumbar crónico (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un estado, territorio o estado libre asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o en el Distrito de Columbia.</li> </ul> <p>El personal auxiliar que aplica acupuntura debe tener el nivel de supervisión apropiado de un médico, PA o NP/CNS necesario por nuestras reglamentaciones según el Título 42 del CFR, secciones 410.26 y 410.27.</p>	
<p><b>Servicios de ambulancia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de ambulancia cubiertos, sea para emergencias y situaciones que no son emergencias, incluyen servicios de ambulancia de ala fija, ala rotatoria y terrestre hasta el centro apropiado más cercano que pueda dar atención si se trata de un miembro cuya condición médica es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por el plan.</li> <li>Además, cubrimos los servicios de una ambulancia con licencia sin autorización previa (incluido el transporte mediante el sistema de respuesta de emergencia 911, cuando sea posible) al centro apropiado más cercano si cree que tiene una condición médica de emergencia y que su condición requiere el soporte clínico de los servicios de transporte de ambulancia.</li> <li>El coseguro aplica una vez al día por viaje cuando es más de un viaje en un solo día.</li> <li>El coseguro no se exonera si lo hospitalizan.</li> <li>Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una emergencia, se debe documentar que la condición del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en riesgo la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</li> </ul>	<p><b>Autorización requerida para los servicios cubiertos por Medicare que no son de emergencia.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p> <p>Sin cargo, si es transferido de un centro a otro durante una hospitalización</p> <p>Es posible que sea responsable del 100% de los costos cuando los servicios no sean médicamente necesarios o si rechaza el transporte.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
<p> <b>Visita anual de bienestar</b></p> <p>Si ha tenido Parte B más de 12 meses, puede tener una visita de bienestar anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su salud y factores de riesgo actuales. Este chequeo está cubierto una vez cada 12 meses.</p> <p><b>Nota:</b> La primera visita de bienestar anual no se puede hacer en el período de 12 meses a partir de su visita preventiva “Bienvenido a Medicare”. Sin embargo, no necesita haber tenido una visita de “Bienvenido a Medicare” para estar cubierto para las visitas de bienestar anuales después de haber tenido la Parte B durante 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita de bienestar anual.</p>
<p> <b>Medición de la masa ósea</b></p> <p>Para las personas que cumplan con los requisitos (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para identificar la masa ósea, detección de la pérdida de masa ósea o determinación de la calidad ósea, incluida una interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago, ni deducible para la medida de masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de seno (mamografías)</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años de edad</li> <li>• Una mamografía de detección cada 12 meses para las mujeres de 40 años en adelante</li> <li>• Exámenes clínicos del seno una vez cada 24 meses</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios de rehabilitación cardíaca</b></p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoría están cubiertos para los miembros que cumplan con ciertas condiciones con la orden de un médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son generalmente más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>
<p> <b>Visita para la reducción del riesgo de enfermedad cardiovascular (terapia para la enfermedad cardiovascular)</b></p> <p>Cubrimos una visita al año con su médico de atención primaria para ayudar a reducir su riesgo de enfermedad cardiovascular. Durante esta visita, puede que su médico hable del uso de aspirina (si es apropiado), le tome la presión arterial, y le dé sugerencias para asegurarse de que coma de manera saludable.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la terapia conductual intensiva para el beneficio preventivo de enfermedades cardiovasculares</p>
<p> <b>Chequeo de la enfermedad cardiovascular</b></p> <p>Los exámenes de sangre para la detección de enfermedad cardiovascular (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para pruebas de enfermedad cardiovascular que está cubierta una vez cada 5 años.</p>
<p> <b>Prueba de detección de cáncer del cuello uterino y vaginal</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todas las mujeres: examen de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses</li> <li>• Si está en alto riesgo de cáncer cervical o vaginal o están en edad fértil y ha tenido un examen de Papanicolaou anormal en los últimos 3 años: un examen de Papanicolaou cada 12 meses</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los exámenes preventivos cubiertos por Medicare de Papanicolaou y pélvicos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios quiroprácticos</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación de la columna para corregir una subluxación</li> <li>• Visitas de rutina (no limitadas a subluxación) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 25 visitas al año</li> </ul> </li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p> <p>Sin cargo</p>
<p> <b>Evaluación para la detección de cáncer colorrectal</b></p> <p>Se cubren las siguientes pruebas de detección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La colonoscopia no tiene límite mínimo ni máximo de edad y se cubre una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes sin alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible anterior para pacientes sin alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección anterior o enema de bario.</li> <li>• La sigmoidoscopia flexible se practica en pacientes de más de 45 años. Una vez cada 120 meses para pacientes sin alto riesgo después de haberse sometido a una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario.</li> <li>• Pruebas de detección de sangre oculta en heces para pacientes de más de 45 años. Una vez cada 12 meses.</li> <li>• ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.</li> <li>• Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años.</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para una prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare, excluyendo los enemas de bario, a los que sí se aplica el coseguro. Si su médico encuentra y extirpa un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o sigmoidoscopia, el examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Evaluación para la detección de cáncer colorrectal (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes de alto riesgo y 24 meses después del último enema de bario de detección o de la última colonoscopia de detección.</li> <li>• Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes mayores de 45 años sin alto riesgo. Al menos una vez cada 48 meses después del último enema de bario de detección o de la sigmoidoscopia flexible de detección.</li> </ul> <p>Si una prueba de detección de cáncer colorrectal basada en heces cubierta por Medicare da un resultado positivo, se hará una colonoscopia de detección de seguimiento.</p>	
<p> <b>Pruebas de detección de depresión</b></p> <p>Cubrimos una prueba de detección de depresión al año. La prueba de detección se debe hacer cabo en un entorno de atención primaria que pueda dar tratamiento de seguimiento y remisiones.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita anual de detección de la depresión.</p>
<p> <b>Examen médico de diabetes</b></p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (incluyendo las pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), historial de niveles anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o historial de niveles elevados de azúcar en la sangre (glucosa). Los exámenes también se pueden cubrir si cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Según los resultados de estas pruebas, puede que sea elegible para hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
<p> <b>Servicios y suministros y capacitación del autocontrol de la diabetes</b></p> <p>Para todas las personas que tienen diabetes (tanto los que usan insulina como los que no). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros para controlar la glucosa en la sangre: Monitor de glucosa en la sangre, tiras reactivas para glucosa en la sangre, dispositivos para lancetas y lancetas, y soluciones de control de glucosa* para verificar la precisión de las tiras reactivas y los monitores <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Medidores de glucosa en sangre, tiras reactivas y lancetas</li> <li>○ Las tiras reactivas y las lancetas se limitan a una cantidad máxima de 100 por 90 días para los miembros sin dependencia de insulina y 200 por 90 días para los miembros con dependencia de insulina</li> </ul> </li> <li>• Para personas con diabetes que tienen enfermedad grave de pie diabético: Un par de zapatos terapéuticos hechos a la medida cada año calendario (incluyendo los accesorios que se dan con dichos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas o un par de zapatos de profundidad y tres pares de plantillas (adicionales a las plantillas extraíbles estándar que se dan con dichos zapatos). La cobertura incluye el ajuste.</li> <li>• La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierto bajo ciertas condiciones.</li> </ul> <p>* Los monitores continuos de glucosa en la sangre (CGM) y los suministros están cubiertos en los servicios de Equipo médico duradero (DME). <b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b> Consulte la sección de DME para ver el coseguro de los productos CGM.</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Sin cargo</p> <p>La cobertura se limita a los productos de la marca Accu-Chek.</p> <p>Paga un 20% de coseguro</p> <p>*La cobertura se limita a los productos de la marca FreeStyle.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Equipo médico duradero (DME) y suministros relacionados</b></p> <p>(Para la definición de equipo médico duradero, vea el Capítulo 12 y el Capítulo 3, Sección 7, de este documento).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros: sillas de ruedas, muletas, sistemas eléctricos para colchones, suministros para la diabetes, camas de hospital que ordene un proveedor para usar en casa, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Cubrimos todo el DME médicamente necesario cubierto por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no tiene una marca o fabricante específico, puede preguntarles si pueden hacer un pedido especial para usted. Para obtener la lista más reciente de proveedores del DME disponibles en nuestro directorio de proveedores, póngase en contacto con Servicios para miembros.</p> <p>Generalmente, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cubre cualquier DME cubierto por Medicare Original de las marcas y los fabricantes que se incluyen en la lista. No cubrimos otras marcas o fabricantes, a menos que su médico u otro proveedor nos indique que la marca es apropiada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si es nuevo en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) y está usando una marca de equipo médico duradero (DME) que no está en nuestra lista, seguiremos cubriendo esa marca hasta por 90 días. Durante este tiempo, deberá hablar con su médico para decidir qué marca es médicamente apropiada para usted después del período de 90 días. (Si está en desacuerdo con su médico, usted le puede pedir que lo remita para una segunda opinión.)</p> <p>Si usted (o su proveedor) no está de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, usted o su proveedor puede presentar una apelación. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor sobre qué producto o marca es el adecuado para su condición médica. (Para obtener más información sobre las apelaciones, vea el Capítulo 9 <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)</i>).</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p> <p>Su costo compartido por la cobertura de Medicare del equipo de oxígeno es el 20% de coseguro cada mes.</p> <p>Los costos compartidos no cambiarán después de estar inscrito por 36 meses.</p> <p>Si antes de inscribirse en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) había pagado 36 meses de renta para cobertura de equipo de oxígeno, sus gastos compartidos en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) son de un 20% de coseguro cada mes.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención de emergencia</b></p> <p>La atención de emergencia se refiere a los servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son dados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia, y</li> <li>• Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia</li> </ul> <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona normal prudente que tiene un conocimiento promedio de salud y medicina, considera que usted tiene síntomas médicos que necesitan atención médica inmediata para evitar que fallezca (y, si está embarazada, pérdida del bebé no nacido), pierda una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser enfermedad, lesión, dolor agudo o una condición médica que empeora rápidamente.</p> <p>El costo compartido por servicios de emergencia necesarios dados fuera de la red es el mismo para esos servicios dados dentro de la red.</p>	<p>Usted paga 20% de coseguro hasta \$100 (no se cobra si le dan ingreso)</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención como paciente hospitalizado después de que se estabilizó su condición de emergencia, debe regresar a un hospital dentro de la red para que se siga cubriendo su atención O debe recibir atención como paciente hospitalizado en el hospital fuera de la red que autorizó el plan y su costo es el costo compartido más alto que pagaría en un hospital dentro de la red.</p>
<p><b>Nuestro plan no cubre ningún servicio, incluidos los servicios necesarios de emergencia o de urgencia, si recibe la atención fuera de los Estados Unidos o sus territorios.</b></p>	<p>Es responsable del 100% de los costos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Fitness</b></p> <p><b>Membresías del Gimnasio Healthways SilverSneakers®</b></p> <p>SilverSneakers puede ayudarlo a vivir más saludable, a tener una vida más activa por medio de la condición física y las relaciones sociales. Usted está cubierto para obtener un beneficio de fitness mediante SilverSneakers en línea y en los lugares que participan<sup>1</sup>. Tiene acceso a una red en todo el país de lugares que participan donde puede tomar clases<sup>2</sup> y usar equipos de ejercicio y otras comodidades. Inscríbese en todos los centros que quiera, en cualquier momento. También tiene acceso a instructores que dan clases grupales de ejercicio especialmente diseñadas en persona y en línea, los siete días de la semana.</p> <p>Además, SilverSneakers Community le da opciones para que haga actividades fuera de los gimnasios tradicionales, en centros recreativos, parques y otros lugares del barrio. SilverSneakers también lo conecta con una red de apoyo y recursos en línea mediante clases en vivo de SilverSneakers, videos a demanda de SilverSneakers y la aplicación para dispositivos móviles SilverSneakers GO. Su membresía de SilverSneakers también le da GetSetUp3, con cientos de clases en línea interactivas para despertar interés en temas como cocina y nutrición, tecnología y juegos para el cerebro. Active su cuenta gratuita en línea en SilverSneakers.com para ver su número de identificación de miembro de SilverSneakers y todas las características del programa disponibles para usted sin costo adicional. Si tiene más preguntas, vaya a SilverSneakers.com o llame al 1-888-423-4632 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. ET.</p>	Sin cargo

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<b>Fitness (continuación)</b>	
<b>Hable siempre con su médico antes de empezar un programa de ejercicios.</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los centros participantes (“PL”) no son propiedad ni son administrados por Tivity Health, Inc. ni por sus afiliados. El uso de las instalaciones y servicios de los centros participantes se limita a los términos y condiciones de la membresía básica de los PL. Los centros y los servicios varían según el PL.</li> <li>2. La membresía incluye clases de condición física en grupo dirigidas por un instructor SilverSneakers. Algunos centros ofrecen a los miembros otras clases. Las clases varían según el centro.</li> <li>3. GetSetUp es un proveedor de servicios externo, y no es operado por Tivity Health, Inc. (“Tivity”) ni sus afiliadas, que tampoco son sus propietarias. Los usuarios deben tener servicio de internet para acceder al servicio de GetSetUp. Las tarifas del servicio de internet son responsabilidad del usuario. Es posible que se cobren tarifas para acceder a determinadas clases o funciones de GetSetUp.</li> </ol>	Sin cargo
<p>SilverSneakers es una marca comercial registrada de Tivity Health, Inc. © 2023 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados.</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Programas de educación médica y para el bienestar</b></p> <p>Cubrimos una variedad de programas de asesoramiento de educación médica para ayudarlo a tomar una parte activa en la protección y la mejora de su salud, incluidos los programas para las condiciones médicas crónicas. Estos programas se centran con condiciones médicas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asma</li> <li>• Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)</li> <li>• Insuficiencia cardíaca congestiva</li> <li>• Enfermedad arterial coronaria</li> <li>• Diabetes</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Obesidad</li> <li>• Manejo del estrés</li> <li>• Dejar el tabaco</li> </ul> <p>Para obtener más información sobre nuestra orientación para la formación de la salud, clases, programas y materiales, comuníquese con Servicios para miembros al (505) 923-7675 o 1-855-465-7737 (TTY 711).</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para los programas de educación para la salud y el bienestar cubiertos por Medicare.</p>
<p><b>Servicios auditivos</b></p> <p>Las evaluaciones de diagnóstico de audición y equilibrio hechas por su PCP o proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención de paciente ambulatorio cuando las da un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) examen de audición de rutina cada año</li> <li>• El gasto compartido correspondiente se aplicará para cualquier otro examen</li> </ul>	<p>Sin cargo</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Audífonos</b></p> <p>Hasta \$1,500 para el costo de dos aparatos auditivos no implantables del catálogo aplicable de TruHearing Choice cada dos años (limite un aparato auditivo por oído).</p> <p><b>La compra de audífonos incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año de visitas de seguimiento después de comprar el aparato auditivo</li> <li>• Período de prueba de 60 días libre de riesgos</li> <li>• Garantía de 3 años del fabricante</li> <li>• 80 baterías gratis por aparato auditivo no recargable</li> </ul> <p><b>El beneficio no incluye ni cubre lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moldes auriculares</li> <li>• Accesorios para audífonos</li> <li>• Visitas adicionales al proveedor</li> <li>• Aparatos auditivos que no están en el catálogo TruHearing correspondiente</li> <li>• Costos asociados con reclamos por garantía por pérdida o daño</li> </ul> <p>Los costos asociados con los artículos excluidos son responsabilidad del miembro y no están cubiertos por el plan.</p> <p>Los costos de los aparatos auditivos no están sujetos al máximo de gastos de bolsillo.</p>	<p>Asignación de \$1,500 cada 3 años para ambos oídos combinados.</p>
<p> <b>Pruebas de detección del VIH</b></p> <p>Para las personas que piden una prueba diagnóstica de VIH o que tienen mayor riesgo de infección de VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examen de detección cada 12 meses</li> </ul> <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta un máximo de tres exámenes diagnósticos durante un embarazo</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago o deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección preventivas de VIH cubiertas por Medicare.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención de una agencia de salud en el hogar</b></p> <p>Antes de recibir servicios de salud en el hogar, un médico debe certificar que necesita los servicios de salud en el hogar y ordenar los servicios de salud en el hogar proporcionados por una agencia de salud en el hogar. Debe estar confinado en su hogar, lo que significa que salir del mismo implica un esfuerzo mayor.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente, sin limitarse a ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de enfermería especializada y de asistente de atención médica en el hogar, de medio tiempo o intermitentes (para estar cubiertos bajo el beneficio de atención médica en el hogar, sus servicios de enfermería especializada y de asistente de atención médica en el hogar combinados deben sumar un total menor que 8 horas al día y 35 horas a la semana)</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</li> <li>• Servicios médicos y sociales</li> <li>• Equipo e insumos médicos</li> </ul> <p>Presbyterian Home Health presta los servicios de atención médica en casa. Si se prefiere otra agencia, esa agencia necesita ser parte de la red de Presbyterian y los servicios requieren autorización previa mediante el Presbyterian Health Plan.</p> <p><b>Los servicios no cubiertos incluyen, entre otros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de apoyo</li> <li>• Asistente de atención personal</li> <li>• Servicios de atención personal (Personal care services, PCS)</li> </ul>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización</b></p> <p>Sin cargo</p> <p>Es responsable del 100% de los costos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención de una agencia de salud en el hogar (continuación)</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un asistente de atención médica en casa no puede dar los servicios por su cuenta; un enfermero necesita estar presente.</li> <li>• Tanto el enfermero como el asistente se consideran intermitentes y eso significa que están allí para los servicios necesarios (como cuando el asistente de atención médica en casa ayuda con un baño) y no se quedan para ayudar con la atención supervisada.</li> <li>• Enfermería especializada significa que usted necesita un enfermero para cosas como el cuidado de heridas, el cuidado de catéteres, los cambios de medicamentos, etc.</li> </ul>	
<p><b>Terapia de infusión en casa</b></p> <p>La terapia de infusión en casa implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en casa. Los componentes necesarios para hacer una infusión en casa incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba) y suministros (por ejemplo, sondas y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente, sin limitarse a ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios profesionales, incluyendo de enfermería, prestados de acuerdo con el plan de atención</li> <li>• Capacitación y educación al paciente que no estén cubiertas de otra manera según el beneficio de equipo médico duradero</li> <li>• Monitoreo a distancia</li> <li>• El servicio de monitoreo para la prestación de la terapia de infusión en casa y los medicamentos para la infusión en casa que dé un proveedor calificado de terapia de infusión en casa</li> </ul>	<p><b>Es posible que se necesite autorización.</b></p> <p>Sin cargo</p> <p>Cualquier gasto compartido que corresponda también podría aplicarse a los medicamentos con receta de la Parte B o la Parte D que reciba durante la cita.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención en un centro de cuidados paliativos</b></p> <p>Es elegible para obtener el beneficio de un centro de cuidados paliativos cuando su médico y el director médico del centro de cuidados paliativos le hayan dado un diagnóstico terminal que certifique que tiene una enfermedad terminal y le quedan 6 meses o menos de vida si su enfermedad toma su curso normal. Debe recibir cuidado de un programa de un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar los programas de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluyendo los que son propiedad, controla o tiene un interés financiero la organización MA. Su médico del centro de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos para el control de síntomas y alivio del dolor</li> <li>• Atención de relevo de corto plazo</li> <li>• Atención en el hogar</li> </ul> <p><u>Para los servicios en un centro de cuidados paliativos y para los servicios que están cubiertos por la Parte A o B de Medicare y se relacionan con su diagnóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a sus proveedores de hospicio por sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y Parte B relacionado con su diagnóstico terminal. Mientras esté en el programa de un centro de cuidados paliativos, su proveedor de cuidados paliativos enviará las facturas de los servicios por los que paga Medicare Original a Medicare Original. Se le cobrarán los costos compartidos de Medicare Original.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no se relacionan con su diagnóstico terminal:</u> Si usted necesita los servicios necesarios no de emergencia, no de urgencia cubiertos por la Parte A o B de Medicare y que no están relacionados con su diagnóstico terminal, su costo por estos servicios depende de si utiliza un proveedor de nuestra red del plan y sigue las reglas del plan (como si hubiera un requisito para obtener autorización previa).</p>	<p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, sus servicios de cuidados paliativos y servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico terminal son pagados por Medicare Original, no por Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP).</p> <p>Cuando se inscribe en un programa de cuidados paliativos certificado por Medicare, sus servicios de cuidados paliativos y servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su diagnóstico terminal son pagados por Medicare Original, no por Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP).</p> <p>Usted paga su cantidad de costo compartido del plan por estos servicios.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención en un centro de cuidados paliativos (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, solo paga la cantidad de costo compartido del plan por los servicios dentro de la red</li> <li>• Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de fuera de la red, paga el costo compartido bajo Medicare de Tarifa por servicio (Medicare Original)</li> </ul> <p><u>Para los servicios que están cubiertos por nuestro plan, pero que están sin cobertura por la Parte A o la Parte B de Medicare:</u> Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que estén sin cobertura por la Parte A o B, estén relacionados con su diagnóstico terminal o no. Usted paga su cantidad de costo compartido del plan por estos servicios.</p> <p><u>Para medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de la Parte D del plan:</u> Si estos medicamentos no están relacionados con su condición terminal en el hospicio, usted pagará los costos compartidos. Si están relacionados con su condición terminal en el hospicio, entonces usted pagará los costos compartidos de Medicare Original. Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro de cuidados paliativos y por nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 del Capítulo 5 (<i>¿Qué sucede si está en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare?</i>).</p> <p><b>Nota:</b> Si necesita atención que no es de un centro de cuidados paliativos (atención que no está relacionada con su diagnóstico terminal), comuníquese con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre servicios de consulta de cuidados paliativos (una sola vez) para un enfermo terminal que no haya elegido el beneficio de cuidados paliativos.</p>	<p>Usted paga su cantidad de costo compartido del plan por estos servicios.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Vacunas</b></p> <p>Los servicios cubiertos de Medicare Parte B incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacuna contra la neumonía</li> <li>• Vacunas contra la gripe, una cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, con vacunas contra la gripe adicionales si es médicamente necesario</li> <li>• Vacuna contra la hepatitis B si está en riesgo alto o intermedio de adquirir hepatitis B</li> <li>• Vacuna del COVID-19</li> <li>• Otras vacunas si está en riesgo y cumple con las normas de cobertura de la Parte B de Medicare</li> </ul> <p>También cubrimos algunas vacunas bajo nuestro beneficio de medicamentos con receta de la Parte D.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las vacunas del formulario en una farmacia están disponibles para el copago correspondiente de medicamentos con receta médica.</li> <li>• Es posible que algunas vacunas se obtengan mediante una farmacia calificada o en el consultorio de su médico. Ahora, muchas vacunas se consideran vacunas de la Parte D y se aplicarán a su beneficio de farmacia de la Parte D.</li> </ul> <p><b>Se aplican algunas restricciones para las vacunas e incluye, entre otros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacuna contra la gripe de alta dosis</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por las vacunas de la neumonía, la gripe, la hepatitis B y el COVID-19.</p> <p>No está cubierto para miembros menores de 65 años.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados</b></p> <p>Incluye a pacientes hospitalizados con condiciones graves, pacientes hospitalizados en rehabilitación, atención de largo plazo y otros tipos de servicios para pacientes hospitalizados. La atención médica para pacientes hospitalizados empieza el día en que lo hospitalizan formalmente con una orden del médico. El día antes del alta es su último día de hospitalización.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, sin limitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario)</li> <li>• Alimentación, incluyendo dietas especiales</li> <li>• Servicios regulares de enfermería</li> <li>• Costos de unidades de atención especial (como las unidades de cuidados intensivos o de cuidados coronarios)</li> <li>• Medicinas y medicamentos</li> <li>• Pruebas de laboratorio</li> <li>• Rayos X y otros servicios de radiología</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos necesarios</li> <li>• Uso de aparatos como sillas de ruedas</li> <li>• Costos de las salas de operaciones y de recuperación</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</li> <li>• Servicios de abuso de sustancias de paciente hospitalizado</li> </ul>	<p><b>Se necesita autorización.</b></p> <p>Un deducible por ingreso se aplica una vez durante el período de beneficios definido.</p> <p>Un período de beneficios comienza el día que ingresa en un hospital o un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente hospitalizado (o atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos.</p> <p>Si ingresa al hospital o a un centro de enfermería especializada después de que haya terminado un período de beneficios, empezará un período de beneficios nuevo.</p> <p>Debe pagar el deducible de hospitalización por cada período de beneficios.</p> <p>No hay límite para el número de períodos de beneficios.</p> <p>Días 1-60: \$1,632* de deducible y sin coseguro por cada período de beneficios</p> <p>Días 61-90: \$408* de copago por día</p> <p>Días 91 y después: \$816* de copago por día</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo ciertas condiciones, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinos/múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, haremos arreglos para que su caso sea examinado por un centro de trasplantes aprobado por Medicare que decidirá si es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o fuera del área de servicio. Si los servicios de trasplante en nuestra red son fuera del patrón de atención comunitario, puede elegir obtenerlos localmente siempre que los proveedores locales de trasplantes estén dispuestos a aceptar la tarifa de Medicare Original. Si nuestro plan da servicios de trasplante en un lugar fuera del patrón de atención para trasplantes en su comunidad y elige obtener trasplantes en este lugar distante, organizaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante.</li> <li>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre total y de concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta usada.</li> <li>• Servicios de médicos</li> </ul> <p>Si lo ingresan en el hospital o en un centro de enfermería especializada y no le dan el alta hasta algún momento del año siguiente, sus costos compartidos se basarán en el año en que haya ingresado.</p>	<p><b>Se necesita autorización.</b></p> <p>*CMS puede cambiar estas cantidades en 2024. Su costo compartido depende de su nivel de asistencia mediante el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan según la necesidad médica.</p> <p>Si recibe atención autorizada como paciente hospitalizado en un hospital que no pertenece a la red después de que se estabiliza su emergencia, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados (continuación)</b></p> <p><b>Nota:</b> Para que se le considere un paciente hospitalizado, su proveedor debe escribir una orden para ingresarle al hospital formalmente como paciente hospitalizado. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se lo podría considerar como paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntárselo al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, ¡pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar sin costo a estos números las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios de paciente hospitalizado en un hospital psiquiátrico</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren estancia en un hospital.</p> <p>Para coordinar los servicios cubiertos, llame a Servicios para miembros.</p> <p>Si recibe atención autorizada como paciente hospitalizado en un hospital que no pertenece a la red después de que se estabiliza su emergencia, su costo es el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p> <p>Si lo ingresan en el hospital o en un centro de enfermería especializada y no le dan el alta hasta algún momento del año siguiente, sus costos compartidos se basarán en el año en que haya ingresado.</p>	<p><b>Se necesita autorización.</b></p> <p>Un deducible por ingreso se aplica una vez durante el período de beneficios definido.</p> <p>Un período de beneficios comienza el día que ingresa en un hospital o un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente hospitalizado (o atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos.</p> <p>Si ingresa al hospital o a un centro de enfermería especializada después de que haya terminado un período de beneficios, empezará un período de beneficios nuevo.</p> <p>Debe pagar el deducible de hospitalización por cada período de beneficios.</p> <p>No hay límite para el número de períodos de beneficios.</p> <p>Días 1-60: \$1,632* de deducible y sin coseguro por cada período de beneficios</p> <p>Días 61-90: \$408* de copago por día</p> <p>Días 91 y después: \$816* de copago por día</p> <p>*CMS puede cambiar estas cantidades en 2024.</p> <p>Sus gastos compartidos dependen de su nivel de asistencia por medio del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan según la necesidad médica.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Estadía como paciente hospitalizado: Servicios cubiertos recibidos en un hospital o una SNF durante una estadía no cubierta como paciente hospitalizado</b></p> <p>Si ya agotó sus beneficios de paciente hospitalizado o si la estancia como paciente hospitalizado no es razonable y necesaria, no cubriremos dicha estancia. Sin embargo, en algunos casos cubriremos ciertos servicios que recibe mientras se encuentra en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente, sin limitarse a ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de médicos</li> <li>• Exámenes de diagnóstico (como exámenes de laboratorio)</li> <li>• Radiografías, radioterapia y terapia con radioisótopos, incluidos los materiales y servicios del técnico</li> <li>• Vendajes quirúrgicos</li> <li>• Entablillado, yesos y otros aparatos que se utilizan para reducir las fracturas y dislocaciones</li> <li>• Prótesis y aparatos ortopédicos (aparte de los dentales) que remplazan todo o una parte de un órgano corporal interno (incluido el tejido contiguo) o toda o una parte de la función de un órgano corporal interno que ya no funciona o que funciona mal, incluido el reemplazo o las reparaciones de dichos aparatos</li> <li>• Cabestrillos, collarines, corsés lumbares y aparatos para las piernas; bragueros, y piernas, brazos y ojos artificiales y los ajustes, reparaciones y reemplazos relacionados necesarios por motivo de rompimiento, desgaste, pérdida o cambio en la condición física del paciente</li> <li>• Terapia física, terapia del habla, y terapia ocupacional</li> </ul>	<p>Es posible que sea responsable del 100% de los costos incurridos cuando los servicios no sean médicamente necesarios.</p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Beneficios de comidas</b></p> <p>Este programa está diseñado únicamente para que se mantenga sano y fuerte mientras se recupera después de pasar de un entorno de paciente hospitalizado en un hospital o centro de enfermería especializada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El beneficio de comidas solo se ofrece a los miembros después de una hospitalización o después del alta de un centro de enfermería especializada y lo debe ordenar un médico o un proveedor de atención no médica como parte del proceso de planificación del alta.</li> <li>• Máximo de 30 comidas durante los 30 días después del alta.</li> </ul>	Sin cargo
<p> <b>Terapia de nutrición médica</b></p> <p>Este beneficio es para personas con diabetes, enfermedades renales (del riñón) (pero no diálisis) o después de un trasplante de riñón cuando lo ordena su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de asesoramiento individual durante su primer año de recibir servicios de terapia médica de nutrición bajo Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage, o Medicare Original), y 2 horas cada año después de eso. Si su condición, su tratamiento o su diagnóstico cambian, existe la posibilidad de recibir más horas de tratamiento con una orden de un médico. Un médico debe recetar estos servicios y renovar su orden anualmente si necesita tratamiento el próximo año calendario.</p> <p><b>Sesiones adicionales de la Terapia de nutrición médica (Medical Nutrition Therapy, MNT):</b></p> <p>No hay límites en el número de sesiones de terapia de nutrición médica (MNT) por parte de un dietista registrado u otro profesional de la nutrición.</p>	No hay coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para los servicios de terapia de nutrición médica cubierta por Medicare.

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Terapia de nutrición médica (continuación)</b></p> <p><b>Los servicios no cubiertos incluyen, entre otros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tratamiento de pérdida de peso está incluido, pero no se limita a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suplementos alimenticios</li> <li>○ Programas de pérdida de peso y de ejercicio</li> <li>○ Medicamentos</li> <li>○ Grupos de autoayuda</li> </ul> </li> </ul>	<p>Puede ser responsable del 100% de los costos.</p>
<p> <b>Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</b></p> <p>Se cubrirán los servicios de MDPP para los miembros elegibles.</p> <p>MDPP es una intervención de cambio de conducta de salud estructurada que da capacitación práctica en un cambio de dieta a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar los desafíos de mantener la pérdida de peso y el estilo de vida saludable.</p> <p>Para obtener más información sobre el Programa de prevención de la diabetes de Medicare, comuníquese con Solutions Group llamando al (505) 923-5454 para dejar un mensaje (TTY 711) o envíeles un correo electrónico a <a href="mailto:wellness@phs.org">wellness@phs.org</a>.</p>	<p>No hay coseguro, copago, ni deducible para el beneficio de MDPP.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Medicamentos con receta médica de la Parte B de Medicare</b></p> <p>Estos medicamentos están cubiertos de conformidad con la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos que, generalmente, no se autoadministra el paciente y se inyectan o se dan por infusión mientras se reciben servicios de médico, de paciente ambulatorio del hospital, o de centro quirúrgico para pacientes ambulatorios</li> <li>• Insulina proporcionada mediante un equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria)</li> <li>• Otros medicamentos que le administran usando equipo médico duradero (como nebulizadores) que el plan haya autorizado.</li> <li>• Factores de coagulación que se inyectan si tiene hemofilia</li> <li>• Medicamentos inmunosupresores, si estaba inscrito en la Parte A de Medicare en el momento del trasplante del órgano</li> <li>• Medicamentos inyectables para osteoporosis, si usted está confinado a su casa, tiene una fractura de hueso que un médico certifica que estaba relacionada con una osteoporosis posterior a la menopausia y no se puede administrar usted mismo el medicamento</li> <li>• Antígenos</li> <li>• Ciertos medicamentos orales contra el cáncer y medicamentos contra la náusea</li> <li>• Ciertos medicamentos para diálisis en la casa, incluidos la heparina, el antídoto para heparina cuando es médicamente necesario, los anestésicos tópicos y los agentes estimulantes de eritropoyesis (como Epogen<sup>®</sup>, Procrit<sup>®</sup>, Epoetin Alfa, Aranesp<sup>®</sup> o Darbepoetin Alfa)</li> <li>• Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de las enfermedades de inmunodeficiencia primaria</li> </ul>	<p><b>Algunos medicamentos de la Parte B de Medicare requieren autorización previa.</b></p> <p><b>Los medicamentos también podrían estar sujetos a requisitos de terapia escalonada.</b></p> <p>Para obtener más información sobre los requisitos de terapia escalonada, consulte el Capítulo 5, Sección 4.2 (<i>¿Qué tipos de restricciones?</i>)</p> <p>Paga un 20% de coseguro por los medicamentos de la Parte B que los administra un proveedor. Ciertos medicamentos reembolsables pueden estar sujetos a un coseguro más bajo.</p> <p>En el caso de la insulina administrada mediante DME (por ejemplo, bombas de insulina), los costos compartidos están sujetos a un límite de coseguro de \$35 por un suministro de insulina para un mes y <b>no</b> aplica el deducible.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Medicamentos con receta médica de la Parte B de Medicare (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los medicamentos o las categorías que podrían estar sujetos a terapia escalonada incluyen: Prolia, Xgeva (denosumab), Viscosuplementation, Botox (onabotulinumtoxinA), Avastatin (bevacizumab), Rituxan (rituximab), Intravenous Immune Globulin (IVIG), Filgrastim/Pegfilgrastim, Remicade (infliximab). Esta lista está sujeta a cambios, visite el enlace abajo para ver la versión más reciente.</li> </ul> <p>El siguiente enlace lo lleva a una lista de los medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a la terapia escalonada:  <a href="https://onbaseext.phs.org/PEL/DisplayDocument?ContentID=PEL_00956495">https://onbaseext.phs.org/PEL/DisplayDocument?ContentID=PEL_00956495</a></p> <p>También cubrimos algunas vacunas según nuestro beneficio de medicamentos con receta de la Parte B y Parte D.</p> <p>El Capítulo 5 explica el beneficio de medicamentos con receta de la Parte D, incluidas las normas que debe seguir para que los medicamentos con receta médica estén cubiertos. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D a través de nuestro plan se explica en el Capítulo 6.</p>	
<p><b>Línea directa de enfermería – PresRN</b></p> <p>Tiene acceso de miembro a PresRN, un servicio de la línea de asesoramiento de enfermeras que está disponible las 24 horas al día, siete días a la semana, incluyendo feriados.</p> <p>Para obtener más información, consulte el Capítulo 3, Sección 3.2.</p> <p>(505) 923-5573</p> <p>(Sujeto a los cargos de llamada local/larga distancia aplicables, dependiendo de su plan de teléfono).</p>	Sin cargo

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Pruebas de detección y terapia de obesidad para promover una pérdida de peso prolongada</b></p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Esta asesoría está cubierta si la recibe en un entorno de atención primaria, en donde puede coordinarse con su plan de prevención integral. Hable con su médico o profesional de atención primaria para obtener mayor información.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de la obesidad y la terapia preventiva.</p>
<p><b>Servicios del programa de tratamiento por opioides</b></p> <p>Los miembros de nuestro plan con trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cobertura de los servicios para tratar el OUD mediante un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos agonistas y antagonistas de los opioides para el tratamiento asistido con medicamentos (MAT) aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)</li> <li>• Suministro y administración de medicamentos MAT (si corresponde)</li> <li>• Asesoramiento para el abuso de sustancias</li> <li>• Terapia individual y en grupo</li> <li>• Exámenes toxicológicos</li> <li>• Actividades de consumo</li> <li>• Evaluaciones periódicas</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Exámenes de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente, sin limitarse a ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radioterapia (radio e isótopos) que incluye suministros y materiales técnicos</li> <li>• Suministros quirúrgicos, como vendajes</li> <li>• Entablillado, yesos y otros aparatos que se utilizan para reducir las fracturas y dislocaciones</li> <li>• Exámenes de laboratorio</li> <li>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre total y de concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Evaluaciones y pruebas de alergias</li> <li>• Inyecciones para alergias</li> <li>• Pruebas de alergia y materiales de tratamiento administrados durante una consulta cubierta</li> <li>• Mamografías de diagnóstico</li> <li>• Derivación de estudios de eco de tensión a tensión nuclear</li> <li>• Electrocardiograma</li> <li>• Electroencefalogramas</li> <li>• Cardiología nuclear</li> <li>• Estudios del sueño</li> <li>• Radiografías y ultrasonidos</li> <li>• Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tomografía computarizada (Computed Tomography, CT)</li> <li>○ Angiografía de resonancia magnética (Magnetic Resonance Angiogram, MRA)</li> <li>○ Imágenes de resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI)</li> <li>○ Tomografía por emisión de positrones (Positron Emission Tomography, PET)</li> </ul> </li> <li>• Medición de masa ósea <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para obtener información de densitometría ósea consulte los servicios de “medidas de masa ósea” en esta tabla.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Observación hospitalaria para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios ambulatorios que se prestan para determinar si necesita ser admitido como paciente hospitalizado o si se le puede dar alta.</p> <p>Para que los servicios de supervisión hospitalaria ambulatoria estén cubiertos, es necesario que cumplan con los criterios de Medicare y que se consideren razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos únicamente cuando se prestan por orden de un médico u otra persona autorizada por la ley estatal de certificación y los estatutos del personal del hospital para ingresar a los pacientes en el hospital o pedir pruebas para pacientes ambulatorios.</p> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirle como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se lo podría considerar como paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, ¡pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar sin costo a estos números 24/7.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Cubrimos los servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente, sin limitarse a ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en un departamento de emergencia o clínica para pacientes ambulatorios, como servicios de observación o cirugía para pacientes ambulatorios</li> <li>• Exámenes de laboratorio y laboratorio facturados por el hospital</li> <li>• Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento como paciente hospitalizado sería necesario sin ello</li> <li>• Radiografías, ultrasonidos y otros servicios de radiología facturados por el hospital</li> <li>• Suministros médicos como entablillados y yesos</li> <li>• Ciertos medicamentos y productos biológicos que no se puede dar a sí mismo</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A menos que el proveedor haya escrito una orden para admitirle como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido de los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se lo podría considerar como paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja informativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare, ¡pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en el sitio web <a href="https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf">https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf</a> o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar sin costo a estos números 24/7.</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención de salud mental para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Los servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, un psicólogo clínico, trabajador social clínico, enfermero clínico especializado, consejero profesional autorizado (LPC), terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT), enfermero de práctica avanzada (NP), asistente médico (PA) u otro profesional de atención de salud mental calificado de Medicare, según lo permiten las leyes estatales pertinentes.</p> <p>Es posible que reciba un número ilimitado de sesiones de terapia individual y grupal.</p> <p>Para coordinar los servicios cubiertos, póngase en contacto con la línea de Salud del comportamiento al 1-800-424-4657.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla y lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación de paciente ambulatorio se dan en diversos entornos de paciente ambulatorio, como departamentos ambulatorios de hospital, oficinas de terapeutas independientes, y Clínicas de rehabilitación exhaustiva de paciente ambulatorio (CORF).</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios por abuso de sustancias para pacientes externos</b></p> <p>Los servicios de consumo de sustancias dados por un psiquiatra o un médico certificado por el estado, un psicólogo clínico, un trabajador social clínico, un enfermero clínico especializado, un enfermero especializado, un ayudante de médico u otro profesional de atención de salud mental calificado por Medicare, según lo permiten las leyes estatales pertinentes.</p> <p>Damos tratamiento y servicios de asesoramiento para diagnosticar y tratar el consumo de sustancias, incluidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas de terapia grupal</li> <li>• Consultas de terapia individual</li> </ul> <p>Para coordinar los servicios cubiertos, póngase en contacto con la línea de Salud del comportamiento al 1-800-424-4657.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>
<p><b>Cirugía de paciente ambulatorio, incluidos los servicios proporcionados en centros hospitalarios para pacientes ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios</b></p> <p><b>Nota:</b> Si le harán una cirugía en un centro hospitalario, debe consultar con su proveedor si el procedimiento se hará como paciente ambulatorio u hospitalizado. A menos que su proveedor ordene por escrito que se le admita en el hospital como paciente hospitalizado, será considerado como paciente ambulatorio y pagará las cantidades de los costos compartidos correspondientes a cirugía ambulatoria. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se lo podría considerar como paciente ambulatorio.</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos ambulatorios</b></p> <p><i>Hospitalización parcial</i> es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo que se da como un servicio en el hospital para pacientes ambulatorios o por un centro comunitario de salud mental que es más intenso que la atención que se recibe en el consultorio de su médico o terapeuta y es una alternativa a la hospitalización.</p> <p><i>El servicio intensivo para pacientes ambulatorios</i> es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) prestado en el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro médico calificado a nivel federal o una clínica médica rural, que es más intensivo que la atención que recibe en el consultorio de su médico o terapeuta, pero menos intensivo que una hospitalización parcial.</p> <p>Para coordinar los servicios cubiertos, póngase en contacto con la línea de Salud del comportamiento al 1-800-424-4657.</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>
<p><b>Servicios de médico/proveedor de atención médica, incluidas las visitas en el consultorio del médico</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios quirúrgicos o de atención médica que sean médicamente necesarios dados en el consultorio de un médico, un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios certificado, el departamento de pacientes ambulatorios de un hospital o cualquier otra ubicación</li> <li>• Consulta, diagnóstico, y tratamiento por un especialista</li> <li>• Exámenes básicos de audición y equilibrio realizados por su especialista, si su médico los ordena para saber si necesita tratamiento médico</li> <li>• Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios de médico/proveedor de atención médica, incluidas las visitas en el consultorio del médico (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado dental que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a la cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, reparar fracturas de la mandíbula o los huesos faciales, la extracción de dientes para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación de enfermedad de cáncer neoplásico, o servicios que estarían cubiertos cuando los da un médico)</li> </ul>	
<p><b>Pruebas genéticas y asesoramiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento genético por parte de un profesional con licencia apropiada (en apoyo de pruebas genéticas anticipadas o para discutir los resultados de las pruebas genéticas)</li> <li>• Las pruebas genéticas están cubiertas conforme a lo determinado por la legislación reguladora y los criterios de necesidad médica basados en directrices clínicas y organizaciones profesionales revisados por pares</li> </ul>	<p><b>Se necesita autorización antes del servicio</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro por visita</p> <p>Sin cargo</p>
<p><b>Telesalud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de telesalud para consultas mensuales relacionadas con enfermedad renal en etapa terminal para los miembros que reciben diálisis en casa en un centro de diálisis renal en un hospital o centro de diálisis renal en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o en la casa del miembro.</li> <li>• Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, independientemente de dónde esté</li> <li>• Los servicios de telesalud para los miembros con un trastorno de consumo de sustancias o trastornos de salud mental simultáneos, independientemente de dónde esté</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
<p><b>Servicios de médico/proveedor de atención médica, incluidas las visitas en el consultorio del médico (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usted tiene una visita en persona en el plazo de 6 meses antes de su primera visita de telesalud</li> <li>○ Usted tiene una visita en persona cada 12 meses mientras esté recibiendo esos servicios de telesalud</li> <li>○ Puede haber excepciones a lo anterior en ciertas circunstancias</li> </ul> </li> <li>• Servicios de telesalud para visitas de salud mental prestados por clínicas médicas rurales y centros médicos calificados a nivel federal</li> <li>• Consultas virtuales (por ejemplo, por teléfono o videoconferencia) con su médico durante 5 a 10 minutos, <b>si</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No es paciente nuevo y</li> <li>○ La consulta breve no se relaciona con una visita en la clínica en los últimos 7 días y</li> </ul> </li> <li>• La consulta breve no lleva a una visita en la clínica en el plazo de 24 horas ni en la fecha más próxima disponible para cita</li> <li>• Evaluación de video o imágenes que le envíe a su médico, y la interpretación y el seguimiento de su médico dentro de un plazo de 24 horas, <b>si</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No es paciente nuevo y</li> <li>○ La evaluación no se relaciona con una visita en la clínica en los últimos 7 días y</li> <li>○ La evaluación no lleva a una visita en la clínica en el plazo de 24 horas o la fecha más próxima disponible para cita</li> </ul> </li> <li>• Consultas de su médico con otros médicos por teléfono, Internet o expediente médico electrónico</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios de médico/proveedor de atención médica, incluidas las visitas en el consultorio del médico (continuación)</b></p> <p><b>Consultas por video</b></p> <p>Con las Consultas por video tendrá acceso a los proveedores de atención médica con licencia en Nuevo México, en cualquier momento, sin cita previa, desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Casa</li> <li>○ Oficina</li> <li>○ Otra ubicación con datos móviles o acceso Wi-Fi</li> </ul> <p>Programe una cita desde su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Computadora (con una cámara web que funcione)</li> <li>○ Teléfono inteligente</li> <li>○ Tableta</li> </ul> <p>Atención primaria/especializada profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reciba un diagnóstico para enfermedades que no son urgentes, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alergias</li> <li>○ Fiebres</li> <li>○ Gripe</li> <li>○ Garganta irritada</li> </ul> </li> <li>● Reciba recetas médicas (cuando sea clínicamente apropiado)</li> </ul> <p>Hable con un proveedor en servicio las 24 horas del día, los 365 días del año. Las Consultas por video son seguras, confidenciales y cumplen con todas las reglamentaciones de privacidad médica.</p>	<p>Sin cargo</p>
<p><b>Servicios de podología</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnóstico y el tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolón calcáneo)</li> </ul> <p>Cuidado de rutina para los pies para los miembros con ciertas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Prueba de detección de cáncer de próstata</b></p> <p>Para los hombres de 50 años de edad o más, los servicios cubiertos incluyen los siguientes - una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen rectal digital</li> <li>• Prueba de antígeno prostático específico (PSA)</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para una prueba anual de PSA.</p>
<p><b>Dispositivos prostáticos y suministros relacionados</b></p> <p>Los dispositivos (que no sean dentales) que reemplazan todo o parte de una función o parte del cuerpo. Incluyen, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, los marcapasos, los aparatos ortopédicos, los zapatos ortopédicos, las extremidades artificiales y las prótesis mamarias (incluso un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye ciertos suministros relacionados con las prótesis y la reparación o el reemplazo de estas prótesis. También incluye algo de cobertura después de la extracción u operación de cataratas; consulte <b>Atención de la vista</b> más adelante en esta sección para obtener más información.</p>	<p><b>Se pueden aplicar normas de autorización.</b></p> <p>Paga un 20% de coseguro</p>
<p><b>Servicios de rehabilitación pulmonar</b></p> <p>Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que tienen una enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) entre moderada y muy severa y una orden de rehabilitación pulmonar del médico tratante de su enfermedad respiratoria crónica.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Exámenes físicos de rutina</b></p> <p>Las pruebas físicas de rutina están cubiertas si el examen es médicamente apropiado, y la atención preventiva se hace según las normas profesionales de práctica generalmente aceptadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno por año calendario</li> </ul>	<p>No hay coseguro, copago, ni deducible por un examen físico de rutina.</p>
<p> <b>Detección y asesoramiento para reducir el abuso del alcohol</b></p> <p>Cubrimos un examen de uso inapropiado de alcohol para los adultos con Medicare (incluyendo las mujeres embarazadas) que usan el alcohol de manera inapropiada, pero no dependen del alcohol.</p> <p>Si su prueba de abuso de alcohol da positivo, puede recibir hasta 4 sesiones breves de asesoría en persona por año (si usted es competente y está alerta durante la asesoría) que da un médico de atención primaria o profesional en un entorno de atención primaria.</p> <p>Para coordinar los servicios cubiertos, póngase en contacto con la línea de Salud del comportamiento al 1-800-424-4657.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para el examen de control cubierto por Medicare y el asesoramiento para reducir el beneficio preventivo abuso de alcohol.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
<p> <b>Examen de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)</b></p> <p>En el caso de las personas que reúnen los requisitos, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p><b>Los miembros elegibles son:</b> personas que tienen entre 50 y 77 años que no presentan signos o síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen antecedentes de consumo de tabaco durante, al menos, 20 años y que actualmente fuman o han dejado de fumar en los últimos 15 años, quienes reciben una orden por escrito de una LDCT durante una visita de asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas que cumpla con los criterios de Medicare respecto de dichas visitas y la dé un médico o un profesional no médico calificado.</p> <p><i>En el caso de las pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT luego del examen preventivo con LDCT inicial:</i> el miembro debe recibir una orden por escrito de un examen preventivo de cáncer de pulmón con LDCT, que se puede dar durante una visita adecuada con un médico o un profesional no médico calificado. Si un médico o un profesional no médico calificado deciden dar una visita de orientación sobre el examen preventivo de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para los siguientes exámenes preventivos de cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir los criterios de Medicare para dichas visitas.</p>	<p>No hay copago, coseguro ni deducible para la visita de orientación y toma de decisiones compartidas o para la LDCT cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Cubrimos pruebas de detección para las enfermedades de transmisión sexual (STI) y asesoramiento para prevenir las STI</b></p> <p>Nosotros cubrimos exámenes de infecciones de transmisión sexual (STI) para detectar la clamidia, la gonorrea, la sífilis, y la hepatitis B. Estos exámenes están cubiertos para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que están en mayor riesgo de una STI cuando los exámenes son ordenados por un proveedor de atención primaria. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertos momentos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta 2 sesiones de orientación conductual de alta intensidad en persona, de 20 a 30 minutos cada año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de contraer STI. Solamente cubriremos estas sesiones de asesoramiento como servicio preventivo si las da un Proveedor de atención primaria y tienen lugar en un entorno de atención primaria, como el consultorio de un médico.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección cubierta por Medicare para las STI y consejería para el beneficio preventivo de STI.</p>
<p><b>Servicios para tratar la enfermedad renal</b></p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamientos de diálisis ambulatorios (incluyendo los tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, según se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor de este servicio no esté disponible o esté inaccesible temporalmente)</li> <li>• Servicios de educación de enfermedades renales para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su atención. Para los miembros que tienen enfermedad renal crónica etapa IV cuando son remitidos por sus médicos, cubrimos hasta seis sesiones de servicios de educación de enfermedades renales de forma vitalicia</li> </ul>	<p>Paga un 20% de coseguro</p> <p>Para obtener más información, consulte “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare”.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios para tratar la enfermedad renal (continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación para autodiálisis (incluye la capacitación para usted y cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en casa)</li> <li>• Equipo y suministros para diálisis en casa</li> <li>• Ciertos servicios de apoyo en la casa (como, cuando es necesario, visitas de trabajadores de diálisis capacitados para revisar la diálisis en el hogar, para ayudar en emergencias y para revisar el equipo de diálisis y suministro de agua)</li> <li>• Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si se le admite como un paciente hospitalizado en un hospital para recibir atención especial)</li> </ul> <p>Algunos medicamentos para diálisis están cubiertos por su beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, diríjase a la sección, <b>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare.</b></p>	<p><b>Se necesita autorización.</b></p> <p>Un deducible por ingreso se aplica una vez durante el período de beneficios definido.</p> <p>Un período de beneficios comienza el día que ingresa en un hospital o un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención como paciente hospitalizado (o atención especializada en un SNF) durante 60 días seguidos.</p> <p>Si ingresa al hospital o a un centro de enfermería especializada después de que haya terminado un período de beneficios, empezará un período de beneficios nuevo.</p> <p>Debe pagar el deducible de hospitalización por cada período de beneficios.</p> <p>No hay límite para el número de períodos de beneficios.</p> <p>Días 1-60: \$1,632* de deducible y sin coseguro por cada período de beneficios</p> <p>Días 61-90: \$408* de copago por día</p> <p>Días 91 y después: \$816* de copago por día</p> <p>*CMS puede cambiar estas cantidades en 2024.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios para tratar la enfermedad renal (continuación)</b></p>	<p>Sus gastos compartidos dependen de su nivel de asistencia por medio del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan según la necesidad médica.</p>
<p><b>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF)</b></p> <p>(Para obtener una definición de atención en centro de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12 de este documento. Los centros de enfermería especializada se llaman a veces SNF).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, sin limitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitación semiprivada (o una habitación privada si es médicamente necesario)</li> <li>• Alimentación, incluso dietas especiales</li> <li>• Servicios de enfermería especializada</li> <li>• Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla</li> <li>• Medicamentos administrados como parte de su plan de atención. (Esto incluye sustancias que se encuentran en forma natural en el cuerpo, como factores de coagulación).</li> <li>• Sangre: incluyendo almacenamiento y administración. La cobertura de sangre total y de concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta de sangre que necesite.</li> <li>• Suministros médicos y quirúrgicos que normalmente dan los SNF</li> <li>• Exámenes de laboratorio que generalmente dan los SNF</li> <li>• Rayos X y otros servicios de radiología que normalmente dan los SNF</li> <li>• Uso de aparatos como sillas de ruedas que normalmente dan los SNF</li> <li>• Servicios de un médico/profesional</li> </ul>	<p><b>Se necesita autorización.</b></p> <p>La estadía hospitalaria de 3 días se necesita para que nuestro plan cubra su estadía del SNF.</p> <p>Días 1-20: Sin cargo</p> <p>Días 21-100: \$204.00* copago por día</p> <p>Días 101 en adelante: 100% de los costos</p> <p>*CMS puede cambiar estas cantidades en 2024.</p> <p>Sus gastos compartidos dependen de su nivel de asistencia por medio del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Atención en un centro de enfermería especializada (SNF) (continuación)</b></p> <p>Generalmente, recibirá su atención de SNF de clínicas de red. Sin embargo, bajo ciertas condiciones que se enumeran a continuación, es posible que pueda obtener la atención de un centro que no es un proveedor de la red, si el centro acepta los montos que paga nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un hogar de ancianos o una comunidad de jubilación de atención continua donde vivía inmediatamente antes de ir al hospital (siempre que dé atención de centro de enfermería especializada).</li> <li>• Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho esté viviendo en el momento en que usted salga del hospital</li> </ul>	<p>Usted está cubierto hasta por 100 días en SNF. Es responsable del 100% de los costos de los 101 días en adelante por admisión.</p>
<p> <b>Eliminación del uso del tabaco (consejos para dejar de fumar y usar tabaco)</b></p> <p><u>Si utiliza tabaco, pero no tiene señales ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> Cubrimos dos intentos para dejar de fumar con asesoramiento en un periodo de 12 meses como servicio preventivo sin costo para usted. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas personales.</p> <p><u>Si consume tabaco y ha sido diagnosticado con una enfermedad relacionada con el tabaco, o toma medicamentos que el tabaco podría afectar:</u> Cubrimos los servicios de asesoría para dejar de fumar. Cubrimos asesoría para dos intentos para dejar de fumar dentro de un período de 12 meses; sin embargo, pagará el costo compartido aplicable. Cada intento de asesoramiento incluye hasta cuatro visitas personales.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible por los beneficios preventivos para dejar de fumar y de usar tabaco cubiertos por Medicare.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p> <b>Eliminación del uso del tabaco (consejos para dejar de fumar y usar tabaco) (continuación)</b></p> <p>Quit for Life<sup>®</sup> es el programa líder nacional para dejar de fumar que ayuda a los participantes a superar las adicciones físicas, psicológicas y conductuales al tabaco mediante entrenamiento, terapia de reemplazo de nicotina (según corresponda), un programa personalizado para dejar de fumar y una comunidad en línea de apoyo. Contamos con servicios telefónicos y por Internet para dejar de fumar.</p> <p>Para obtener más información sobre el programa Quit for Life<sup>®</sup>, llame a 1-866-QUIT.4.LIFE o visite <a href="http://www.quitnow.net">www.quitnow.net</a>.</p> <p>Clickotine es una aplicación móvil que le ayuda a crear e implementar un plan para dejar de fumar y superar las ansias por la nicotina.</p> <p>Llame a Servicios para miembros al número listado en la parte posterior de su tarjeta de identificación de miembro para obtener información sobre cómo acceder a la aplicación Clickotine. También puede visitar <a href="http://www.clickotine.com">www.clickotine.com</a> para obtener más información.</p> <p><b>Sesiones adicionales de asesoramiento para dejar de fumar:</b></p> <p>No hay límites en el número de sesiones de asesoramiento en persona o por teléfono.</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Terapia de ejercicio supervisada (SET)</b></p> <p>SET está cubierta para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica sintomática (PAD) y una remisión para PAD del médico responsable del tratamiento con PAD.</p> <p>Hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas están cubiertas si se cumplen los requisitos del programa SET.</p> <p>El programa SET debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración, que comprenden un programa terapéutico de entrenamiento con ejercicio para PAD en pacientes con claudicación.</li> <li>• Llevarse a cabo en un centro hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio del médico</li> <li>• Estar a cargo de personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen los daños, y que están entrenados en terapia de ejercicios para PAD.</li> <li>• Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico o enfermero de práctica avanzada/especialista de enfermería clínica que debe estar capacitado en técnicas de soporte vital básicas y avanzadas.</li> </ul> <p>SET puede estar cubierto más allá de las 36 sesiones durante 12 semanas por 36 sesiones adicionales durante un período de tiempo extendido si un proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.</p>	<p>Paga un 20% de coseguro</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios cubiertos</b>	<b>Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios</b>
<p><b>Servicios necesarios de urgencia</b></p> <p>Los servicios necesarios de urgencia se prestan para tratar una enfermedad, lesión o condición imprevista que no es de emergencia que necesita atención médica inmediata, pero que dadas sus circunstancias, no es posible o no es razonable que obtenga los servicios de proveedores dentro de la red. Si esto no es razonable dadas sus circunstancias para obtener inmediatamente la atención médica de un proveedor dentro de la red, entonces el plan cubrirá los servicios necesarios de urgencia por un proveedor fuera de la red. Los servicios deben necesitarse de inmediato y deben ser medicamente necesarios. Ejemplos de servicios de urgencia y que el plan debe cubrir fuera de la red: Si está temporalmente fuera del área de servicio del plan y necesita servicios inmediatos médicamente necesarios para una condición imprevista, pero que no es una emergencia médica; o es poco razonable, dadas sus circunstancias, obtener atención médica de inmediato de un proveedor de la red. El costo compartido por los servicios necesarios de urgencia prestados fuera de la red es el mismo para esos servicios prestados dentro de la red.</p> <p><b>Dentro de nuestra área de servicio:</b> debe conseguir atención urgente de los proveedores de la red, a menos que nuestra red de proveedores no esté disponible temporalmente o no se pueda acceder a ella debido a una circunstancia inusual y extraordinaria (por ejemplo, una catástrofe grave).</p> <p><b>Fuera de nuestra área de servicio:</b> si necesita atención médica de inmediato por una enfermedad o una lesión imprevista y cree que su salud empeoraría gravemente si retrasara el tratamiento hasta que regresara a nuestra área de servicio.</p> <p>Nuestro plan no cubre ningún servicio, incluidos los servicios necesarios de emergencia o de urgencia, si recibe la atención fuera de los Estados Unidos o sus territorios.</p>	<p><b>Dentro y fuera de la red:</b> Paga un coseguro de 20% hasta \$55</p> <p>Es responsable del 100% de los costos.</p>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
 <b>Cuidado de la vista</b>	
Los servicios cubiertos incluyen:	Sin cargo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examen de rutina anual</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de un médico para pacientes ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones del ojo, incluido el tratamiento para la degeneración de la mácula, relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción ocular) para anteojos/lentes de contacto</li> </ul>	Paga un 20% de coseguro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las personas que están en alto riesgo de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma por cada año. Las personas que tienen un alto riesgo de glaucoma incluyen: las personas con un historial familiar de glaucoma, personas con diabetes y afroamericanos mayores de 50 años e hispanos mayores de 65 años</li> </ul>	Sin cargo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética está cubierta una vez al año.</li> </ul>	Asignación de \$275 por año
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de anteojos y lentes con receta, de rutina, para monturas, anteojos, lentes de contacto y ajustes para los lentes de contacto cuando se suministran en el consultorio de un proveedor dentro de la red</li> </ul>	Paga un 20% de coseguro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada operación de cataratas que incluya la inserción de una lente intraocular. (Si se le hacen dos operaciones distintas de cataratas, no puede reservar el beneficio después de la primera operación para comprar dos anteojos después de la segunda operación).</li> </ul>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios cubiertos	Lo que deberá pagar cuando reciba estos servicios
<p> <b>Visita preventiva de “Bienvenido a Medicare”</b></p> <p>El plan cubre la visita preventiva única de <b>Bienvenido a Medicare</b>. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoría sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas) y remisiones para otra atención si se necesita.</p> <p><b>Importante:</b> Cubrimos la visita preventiva de <b>Bienvenido a Medicare</b> solamente en los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare. Cuando haga su cita, avise en el consultorio de su médico que quiere hacer una cita para su visita preventiva de <b>Bienvenido a Medicare</b>.</p>	<p>No hay coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva de <b>Bienvenido a Medicare</b>.</p>

**SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)?****Sección 3.1 Los servicios *sin* cobertura por Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)**

En algunos casos, Centennial Care (Medicaid) cubre los artículos o los servicios excluidos de Medicare. Para obtener más información sobre los beneficios de Centennial Care (Medicaid), llame a Servicio al Cliente.

Para los servicios sin cobertura por Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), pero que están disponibles mediante Medicaid, consulte el Manual para el miembro de Centennial Care (Medicaid).

**SECCIÓN 4 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan o Medicare?****Sección 4.1 Servicios *sin* cobertura del plan o Medicare (exclusiones)**

Esta sección le indica qué servicios están excluidos.

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

La tabla de abajo describe algunos de los servicios y los artículos que el plan o Medicare no cubre bajo ninguna condición o el plan o Medicare solo cubre bajo condiciones específicas.

Si obtiene servicios que están excluidos (no están cubiertos), usted deberá pagarlos excepto en las condiciones específicas de la lista de abajo. Aunque reciba los servicios excluidos en un centro de emergencias, estos no se cubrirán y nuestro plan no los pagará. La única excepción es si se apeló el servicio y se decidió: después de la apelación que era un servicio médico que debimos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado para no cubrir un servicio médico, consulte el Capítulo 9, Sección 6.3, en este documento).

<b>Servicios que Medicare no cubre</b>	<b>No están cubiertos por ninguna condición</b>	<b>Cubiertos solo en condiciones específicas</b>
Acupuntura		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible para personas con dolor crónico de espalda baja en ciertas circunstancias.</li> </ul>
Cirugía o procedimientos cosméticos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubiertos en casos de lesión accidental o para mejorar la función de un miembro malformado del cuerpo</li> <li>• Cubiertos para todas las etapas de reconstrucción para un seno después de la mastectomía, y también para el seno no afectado para producir una apariencia simétrica</li> </ul>
<p>Atención de apoyo</p> <p>El cuidado de compañía es la atención personal que no necesita atención continua de personal médico o paramédico capacitado, como atención para ayudar con las actividades de la vida diaria como bañarse o vestirse.</p>	No están cubiertos en ningún caso	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
<p>Procedimientos experimentales médicos y quirúrgicos, equipo y medicamentos</p> <p>Los elementos y procedimientos experimentales son aquellos elementos y procedimientos que nuestro plan y Medicare Original han determinado que, por lo general, no cuentan con la aceptación de la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicare Original los puede cubrir bajo un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan.</li> </ul> <p>(Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información de los estudios de investigación clínica).</p>
<p>Cargos por atención que hacen sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.</p>	<p>No están cubiertos en ningún caso</p>	
<p>Atención de enfermería de tiempo completo en su casa</p>	<p>No están cubiertos en ningún caso</p>	
<p>Entrega de comidas en su hogar</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>El máximo de beneficio de comidas es 20 comidas durante el período de 30 días después del alta de pacientes hospitalizados en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF).</li> </ul>
<p>Los servicios de ama de llaves incluyen los cuidados básicos en casa, como limpieza de la casa y preparación de alimentos ligeros.</p>	<p>No están cubiertos en ningún caso</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Servicios de naturopatía (usa tratamientos naturales o alternos)	No están cubiertos en ningún caso	
Atención dental que no es de rutina		<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención dental que no es de rutina que se requiere para tratar una enfermedad o lesión puede estar cubierta como atención de paciente ambulatorio o paciente hospitalizado.</li> </ul>
Zapatos ortopédicos o aparatos de apoyo para los pies		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los zapatos que son parte de una prótesis de pierna y que se incluyen en el costo de la prótesis. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.</li> </ul>
Aparatos auditivos de venta libre	No están cubiertos en ningún caso	
Artículos personales en la habitación en un hospital o un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor	No están cubiertos en ningún caso	
Habitación privada en un hospital		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cubierto solo cuando es médicamente necesario.</li> </ul>
Reversión de procedimientos quirúrgicos de esterilización y dispositivos anticonceptivos sin receta médica.	No están cubiertos en ningún caso	
Atención dental de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas.	No están cubiertos en ningún caso	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otras ayudas para la vista deficiente		<ul style="list-style-type: none"> <li>Están cubiertos el examen de la vista y un par de anteojos (o lentes de contacto) para personas después de la cirugía de cataratas.</li> </ul>
Atención de rutina de los pies		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierta cobertura limitada que se da de acuerdo con las directrices de Medicare, (p. ej., si tiene diabetes)</li> </ul>
Aparatos auditivos y exámenes para ajustar los aparatos auditivos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solo aparatos auditivos y proveedores aprobados por TruHearing</li> </ul>
Los servicios considerados no son razonables ni necesarios, según los estándares de Medicare Original	No están cubiertos en ningún caso	
Todo tratamiento o servicio prestado por, o bajo la dirección de un proveedor de servicios de atención médica que no tenga licencia para prestar servicios, o que no esté operando dentro del alcance de la licencia	No están cubiertos en ningún caso	
Atención en un centro de cuidados intermedios autorizado, a menos que esté cubierto por Medicare (como la atención médica en la casa o los cuidados paliativos)	No están cubiertos en ningún caso	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Atención en un centro residencial donde pase la noche, excepto por la atención cubierta por Medicare o por un centro autorizado que dé servicios de recuperación residencial de transición cubiertos que se describan en el Cuadro de beneficios médicos	No están cubiertos en ningún caso	
Terapia de quelación	No están cubiertos en ningún caso	
Consultas por beneficios no cubiertos	No están cubiertos en ningún caso	
Medicamentos que no cumplen con la definición de medicamentos de la Parte B o la Parte D	No están cubiertos en ningún caso	
Procedimientos o servicios de mejoras opcionales o voluntarios (que incluyen la pérdida de peso, el crecimiento del pelo, el desempeño sexual, el desempeño atlético, los fines cosméticos, el antienvjecimiento y el desempeño mental)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excepto cuando es médicamente necesario</li> </ul>
Artículos de anteojos que no requieren prescripción médica por ley (aparte de los armazones), como soportes, estuches y kits de reparación de anteojos	No están cubiertos en ningún caso	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Artículos y anteojos con receta de rutina		<ul style="list-style-type: none"> <li>Las cantidades cubiertas hasta la asignación de beneficio de \$275 establecida.</li> </ul>
terapia de masajes		<ul style="list-style-type: none"> <li>Excepto cuando lo hace un fisioterapeuta según las directrices de CMS.</li> </ul>
Nuevos procedimientos médicos, procedimientos de atención de salud mental, medicamentos farmacéuticos y dispositivos (o los ya existentes que se usan de forma diferente)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Las nuevas tecnologías, los dispositivos o los procedimientos están cubiertos únicamente si la CMS lo exige o si el Comité de Evaluación de tecnología los aprueba. El Comité de Evaluación de Tecnología se integra por profesionales dentro de la red con aportes de profesionales locales y personal médico.</li> </ul>
Nutrición oral para pacientes ambulatorios, como suplementos dietéticos y suplementos herbales	No están cubiertos en ningún caso	
Medicamentos con receta médica para el tratamiento ambulatorio de disfunción sexual, incluida la disfunción eréctil, la impotencia y la anorgasmia o la hiporgasmia	No están cubiertos en ningún caso	
Beneficios de artículos de venta libre (OTC)	No están cubiertos en ningún caso	
Reemplazo de medicamentos por pérdida, robo, daño o destrucción		<ul style="list-style-type: none"> <li>Excepto durante un estado declarado de desastre o emergencia</li> </ul>

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

<b>Servicios que Medicare no cubre</b>	<b>No están cubiertos por ninguna condición</b>	<b>Cubiertos solo en condiciones específicas</b>
La atención de rutina no asociada con el estudio clínico está sujeta a todos los términos, las condiciones y las restricciones, las exclusiones y otras coberturas de nuestro plan	No están cubiertos en ningún caso	
Servicios de rutina o electivos, que incluyen análisis de laboratorio o atención médica, cuando proveedores que no pertenecen al plan los dan sin la aprobación previa del Director médico del Presbyterian Health Plan	No están cubiertos en ningún caso	
Servicios para cualquier enfermedad o lesión que ocurra durante el trabajo y que usted sea elegible para recibir compensación en virtud de cualquier ley de compensación al trabajador o ley de responsabilidad del empleador, sin importar si reclama los beneficios o recupera las pérdidas de un tercero	No están cubiertos en ningún caso	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
<p>Servicios no aprobados por la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration). Medicamentos, suplementos, pruebas, vacunas, dispositivos, materiales radioactivos y cualquier otro servicio que, de acuerdo con la ley, requiera la aprobación federal de la FDA para poder venderse en los EE. UU., pero que no estén aprobados por la FDA. Esta exclusión se aplica a los servicios dados en cualquier lugar, incluso fuera de los EE. UU. No se aplica a los estudios clínicos que Medicare cubre ni a la atención de emergencia cubierta que reciba fuera de los Servicios de los EE. UU. dados a los veteranos de guerra en centros de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, VA).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se reciben servicios de emergencia en un hospital de VA y el costo compartido de VA es mayor que el costo compartido de nuestro plan, les reembolsaremos la diferencia a los veteranos. Los miembros siguen siendo responsables de nuestros montos de costo compartido.</li> </ul>
<p>Tratamiento de cirugía para la obesidad mórbida</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excepto cuando se considera médicamente necesario y está cubierto por Medicare Original</li> </ul>
<p>Medicamentos con receta médica para pacientes ambulatorios para llevar a casa</p>	<p>No están cubiertos en ningún caso</p>	

**Capítulo 4. Cuadro de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)**

Servicios que Medicare no cubre	No están cubiertos por ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Transporte	No están cubiertos en ningún caso	
Cuando un servicio o un artículo no está cubierto, se excluyen todos los servicios relacionados con el servicio o el artículo no cubierto		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A excepción de los servicios o los artículos que de otra manera cubriríamos para atender las complicaciones del servicio o el artículo no cubierto, o si están cubiertos de acuerdo con las directrices de Medicare</li> </ul>

# CAPÍTULO 5:

*Cómo usar la cobertura del plan  
para sus medicamentos con  
receta de la Parte D*

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---



### ¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si está recibiendo “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos con receta de la Parte D?

La mayoría de nuestros miembros califican para “Ayuda adicional” de Medicare y la están obteniendo para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta médica. Si está en el programa de “Ayuda adicional”, **es posible que cierta información en esta Evidencia de cobertura relacionada con los costos de los medicamentos con receta de la Parte D no aplique a usted.** Le enviamos un documento por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura, para personas que reciben ayuda adicional para pagar los medicamentos con receta* (también denominada Cláusula adicional del subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS), que describe su cobertura de medicamentos. Si no tiene este folleto, llame a Servicios para miembros y pregunte por el Anexo LIS (Anexo de Subsidio por Bajos Ingresos).

---

## SECCIÓN 1 Introducción

---

Este capítulo **explica las reglas para utilizar su cobertura de medicamentos de la Parte D.** Vea en el Capítulo 4 los beneficios de medicamentos de la Parte B de Medicare y los beneficios de medicamentos de hospicio.

Además de los medicamentos que cubre Medicare, algunos medicamentos con receta médica están cubiertos para usted de acuerdo con los beneficios de Medicaid. La “Lista de medicamentos” le explica cómo averiguar qué medicamentos cubre Medicaid.

<b>Sección 1.1 Normas básicas de la cobertura de medicamentos de la Parte D</b>
---

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

- Un proveedor (médico, dentista u otro proveedor que receta) debe darle una receta por escrito que debe ser válida según la ley estatal aplicable.
- El proveedor que receta no debe estar en las listas de exclusiones de Medicare.
- Generalmente debe utilizar una farmacia de la red para surtir su receta médica. (Consulte la Sección 2, *Surtir sus recetas médicas en una farmacia de la red o mediante el servicio de medicamentos por correo del plan*).
- Su medicamento debe estar en la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* (la llamamos la “Lista de medicamentos”) del plan. (Consulte la Sección 3, *Sus medicamentos deben estar incluidos en la “Lista de medicamentos” del plan*).

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- El medicamento debe tener una indicación médicamente aceptada. Una “indicación médicamente aceptada” es un uso del medicamento que está aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o apoyado por determinadas referencias. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada.)

---

### SECCIÓN 2 Surta sus recetas en una farmacia de la red o por el servicio de pedidos por correo

---

<b>Sección 2.1 Use una farmacia de la red</b>
---

En la mayoría de los casos, sus medicamentos con receta médica están cubiertos *únicamente* si se surten en farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.5 para obtener información sobre cuándo cubriremos los medicamentos con receta médica surtidos en las farmacias que no pertenecen a la red).

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con el plan para dar sus medicamentos con receta médica cubiertos. El término medicamentos cubiertos significa todos los medicamentos con receta de la Parte D que están cubiertos en la “Lista de medicamentos” del plan.

<b>Sección 2.2 Farmacias de la red</b>
--

#### ¿Cómo buscar una farmacia de la red en su área?

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en su *Directorio de proveedores*, visitar nuestro sitio web ([www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare)) o llamar a Servicio al Cliente.

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

#### ¿Qué sucede si la farmacia que ha estado utilizando se retira de la red?

Si la farmacia que ha estado utilizando se retira de la red del plan, tendrá que buscar una farmacia nueva que esté en la red. Para buscar otra farmacia de la red en su área puede obtener ayuda de Servicio al Cliente o puede usar el *Directorio de proveedores*. También puede buscar información en nuestro sitio web en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare).

#### ¿Qué sucede si necesita una farmacia especializada?

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

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión en el hogar.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- Farmacias que suministran medicamentos para residentes de un centro de atención de largo plazo (conocido también como LTC). Generalmente, un centro LTC (como un hogar de ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene alguna dificultad para acceder a sus beneficios de la Parte D en un centro de LTC, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.
- Las farmacias que sirven el Programa de Salud para los Indígenas/de Salud para Indígenas Tribales/Urbanos (no está disponible en Puerto Rico). Salvo en caso de emergencia, solo los indios estadounidenses o los nativos de Alaska tienen acceso a estas farmacias dentro de la red.
- Las farmacias que surten medicamentos que están restringidos por la FDA para ciertas ubicaciones o que necesitan de un manejo especial, coordinación del proveedor o educación sobre su uso. (**Nota:** Este escenario sucede con poca frecuencia).

Para localizar una farmacia especializada, busque en su *Directorio de proveedores* o llame a Servicio al Cliente.

### Sección 2.3 Cómo usar los servicios del plan de pedido por correo

Usted puede usar los servicios de pedidos por correo de la red del plan para ciertos tipos de medicamentos. Generalmente, los medicamentos suministrados a través de pedidos por correo son medicamentos que usted toma de manera regular, para una condición médica crónica o de largo plazo.

El servicio de pedido por correo del plan le permite pedir un suministro **para 90 días como máximo**.

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo surtir sus recetas médicas por correo, consulte las opciones de abajo.

#### Costo compartido estándar del pedido por correo

Formas en las que puede ordenar:

- Puede comunicarse por teléfono con OptumRx para hacer pedidos por correo al 1-866-528-5829 (TTY: 711).
- Ordene en línea en [www.optumrx.com](http://www.optumrx.com).
  - Para registrarse para usar su servicio seguro de pedidos por correo en línea, vaya y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- Puede llamar a nuestro Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian o enviarnos un correo electrónico a [info@phs.org](mailto:info@phs.org).

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

Generalmente, un pedido de farmacia de envío por correo le llegará en menos de 14 días. Si se retrasa su pedido por correo, puede llamar a Servicios para miembros y hacer una solicitud única para que le surtan su receta en una farmacia.

### **Recetas médicas nuevas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico.**

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

**Nuevos surtidos de recetas con pedido por correo.** Para volver a surtir sus medicamentos, tiene la opción de registrarse para un servicio de surtido automático. En este programa, comenzaremos a procesar su próximo surtido de forma automática cuando nuestros registros demuestren que su suministro de medicamento está por acabarse. La farmacia se comunicará con usted antes de enviar cada nuevo surtido de receta para asegurarse de que necesita más medicamento. Usted podrá cancelar los nuevos surtidos programados si tiene suficiente medicamento o si su medicamento cambió.

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

Para darse de baja de nuestro programa que prepara automáticamente los resurtidos de pedido por correo, comuníquese con nosotros llamando al 1-866-528-5829.

Si recibe un resurtido automáticamente por correo que no quiere, puede ser elegible para recibir un reembolso. Comuníquese con Servicio al Cliente para obtener ayuda o envíenos un correo electrónico a [info@phs.org](mailto:info@phs.org).

### **Sección 2.4 ¿Cómo puede obtener un suministro de largo plazo de medicamentos?**

El plan ofrece dos (2) maneras de obtener un suministro de largo plazo de medicamentos (también llamado suministro prolongado) de mantenimiento en la “Lista de medicamentos” de nuestro plan (los medicamentos de mantenimiento son los que toma con regularidad para una condición médica crónica o de largo plazo).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro de largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de proveedores* le indica qué farmacias de nuestra red le pueden dar un suministro a largo plazo de medicamentos de mantenimiento. También puede llamar a servicio al cliente para obtener más información.
2. Usted también puede recibir medicamentos de mantenimiento mediante nuestro programa de pedidos por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

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

#### Su receta médica puede estar cubierta en ciertas situaciones

Generalmente, cubrimos los medicamentos surtidos en una farmacia fuera de la red *únicamente* cuando no puede utilizar una farmacia de la red. Para ayudarlo, contamos con farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio, donde puede surtir sus recetas médicas como miembro de nuestro plan. **Consulte primero con Servicio al Cliente** para ver si hay una farmacia de la red cerca. Usted podría llegar a pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriremos en la farmacia dentro de la red.

Estas son las circunstancias en las que podríamos cubrir las recetas que se surten en una farmacia fuera de la red:

- Cubriremos las recetas médicas que se surtan en una farmacia fuera de la red si dichas recetas médicas están relacionadas con la atención de una emergencia médica o una atención de urgencia. En este caso, es posible que tenga que pagar el costo total (en lugar de pagar únicamente su copago) cuando surta su receta. Puede pedir que le reembolsemos nuestra parte del costo compartido al presentar el formulario de reclamación por escrito. Si va a una farmacia fuera de la red, es posible que sea responsable de pagar la diferencia entre lo que pagaríamos por una receta surtida en una farmacia dentro de la red y lo que la farmacia fuera de la red le cobró. Para informarse sobre cómo presentar un reclamo por escrito, consulte el proceso de reclamos por escrito que se describe más adelante.
- Si no puede obtener un medicamento cubierto en forma oportuna dentro del área de servicio porque no hay una farmacia de la red dentro de una distancia razonable en automóvil que preste servicios las 24 horas.
- Si intenta obtener un medicamento de receta del que no hay existencias de manera regular en una farmacia de pedidos por correo o de venta minorista de la red accesible (incluidos los medicamentos únicos y de alto costo).
- Si está viajando dentro de los EE. UU., pero fuera del área de servicio del plan, y se enferma o se le pierden o se le acaban sus medicamentos con receta médica y no tiene acceso a una farmacia de la red.
- Durante cualquier declaración estatal o federal de desastre u otra declaración de emergencia sanitaria pública en la que un miembro con cobertura de medicamentos con receta de la Parte D sea evacuado o desplazado de la vivienda y no se pueda esperar razonablemente que obtenga medicamentos cubiertos de la Parte D en una farmacia de la red, o que se produzcan circunstancias en las que los canales normales de distribución de los medicamentos de la Parte D no estén disponibles.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

### ¿Cómo solicita un reembolso al plan?

Si debe usar una farmacia fuera de la red, generalmente tendrá que pagar el costo total (en lugar de su parte normal del costo compartido) en el momento de surtir su receta. Puede solicitar que le reembolsemos nuestra parte del costo compartido. (En el Capítulo 7, Sección 2, se explica cómo pedirle al plan el reembolso).

---

## SECCIÓN 3 Sus medicamentos deben estar en la “Lista de medicamentos” del plan

---

<b>Sección 3.1 La “Lista de medicamentos” le indica qué medicamentos de la Parte D están cubiertos</b>
--

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. En esta *Evidencia de cobertura*, la denominamos la “**Lista de medicamentos**” para abreviarla.

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

La “Lista de medicamentos” incluye los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare. Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos con receta están cubiertos para usted según los beneficios de Medicaid. Puede obtener más información sobre la cobertura de medicamentos con receta según sus beneficios Medicaid comunicándose con el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (Medicaid) que se menciona en el Capítulo 2 de este documento. Es posible que su plan médico de Medicaid o el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (Medicaid) le dé una “Lista de medicamentos” de Medicaid que le indique cómo averiguar qué medicamentos cubre Medicaid.

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

- Aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos. (Es decir, la Administración de Alimentos y Medicamentos ha aprobado el medicamento para el diagnóstico o condición para la que fue recetado).
- -- o -- respaldado por ciertas referencias, como la Información de medicamentos del Servicio de listas de medicamentos cubiertos para hospitales americanos (American Hospital Formulary Service Drug Information) y el Sistema de información DRUGDEX.

La “Lista de medicamentos” incluye medicamentos de marca, genéricos y biosimilares.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

Un medicamento de marca es un medicamento con receta que se vende con nombre comercial registrado propiedad del fabricante del medicamento. Los medicamentos de marca que son más complejos que los medicamentos normales (por ejemplo, medicamentos que están basados en una proteína) que se conocen como productos biológicos. En la “Lista de medicamentos”, cuando nos referimos a medicamentos, esto podría significar que es un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento con receta médica que tiene los mismos ingredientes activos que un medicamento de marca. Debido a que los productos biológicos son más complejos que los medicamentos normales, en vez de tener una forma genérica, tienen alternativas llamadas biosimilares. Por lo general, los genéricos y los biosimilares funcionan tan bien como el medicamento de marca o el producto biológico y habitualmente cuestan menos. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para muchos medicamentos de marca. Hay alternativas biosimilares para algunos productos biológicos.

### ¿Qué *no* está en la “Lista de medicamentos”?

Además de los medicamentos que cubre la Parte D, algunos medicamentos con receta médica están cubiertos bajo sus beneficios de Medicaid. Puede obtener más información sobre la cobertura de medicamentos con receta según sus beneficios Medicaid comunicándose con el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (Medicaid) que se menciona en el Capítulo 2 de este documento. Es posible que su plan médico de Medicaid o el Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México (Medicaid) le dé una “Lista de medicamentos” de Medicaid que le indique cómo averiguar qué medicamentos cubre Medicaid.

El plan no cubre todos los medicamentos con receta médica.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra determinados tipos de medicamentos (para obtener más información sobre esto, consulte la Sección 7.1 en este capítulo).
- En otros casos, nosotros hemos decidido no incluir un medicamento determinado en la “Lista de medicamentos”. En algunos casos, es posible que obtenga un medicamento que no esté en la “Lista de medicamentos”. Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.

### Sección 3.2 Existen cinco “niveles de costos compartidos” para los medicamentos en la “Lista de medicamentos”

Cada medicamento de la “Lista de medicamentos” del plan se encuentra en uno de los cinco (5) niveles de costo compartido. En general, entre más alto es el nivel del costo compartido, más alto será su costo del medicamento.

- El Nivel 1 de costo compartido incluye medicamentos genéricos preferidos (Nivel más bajo).

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- El Nivel 2 de costo compartido incluye medicamentos genéricos.
- El Nivel 3 de costo compartido incluye medicamentos de marca preferidos.
- El Nivel 4 de costo compartido incluye medicamentos no preferidos.
- El Nivel 5 de costo compartido incluye medicamentos de nivel de especialidad (Nivel más alto).

Para averiguar en qué nivel de costos compartidos está su medicamento, búsquelo en la “Lista de medicamentos” del plan.

La cantidad que paga por los medicamentos en cada nivel de costo compartido se muestra en el Capítulo 6 (*Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D*).

<b>Sección 3.3    ¿Cómo puede saber si un medicamento específico está en la Lista de medicamentos?</b>
--

Tiene cuatro (4) maneras de saberlo:

1. Consulte nuestra “Lista de medicamentos” más reciente que enviamos electrónicamente. (Tenga en cuenta: La “Lista de medicamentos” que entregamos incluye información sobre los medicamentos cubiertos que nuestros miembros usan con más frecuencia. Sin embargo, cubrimos más medicamentos que no están incluidos en la “Lista de medicamentos”. Si uno de sus medicamentos no está listado en la “Lista de medicamentos”, debe visitar nuestro sitio web o ponerse en contacto con Servicios para miembros para averiguar si lo cubrimos).
2. Visite el sitio web del plan ([www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare)). La “Lista de medicamentos” del sitio web es siempre la más actual.
3. Póngase en contacto con Servicios para miembros para averiguar si un medicamento determinado está en la “Lista de medicamentos” del plan o pida una copia de la lista.
4. Use la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan (disponible mediante su cuenta de myPRES en <http://mypres.phs.org> o llamando a servicio al cliente). Con esta herramienta, puede buscar medicamentos en la “Lista de medicamentos” para ver un cálculo de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en dicha lista que podrían tratar la misma condición.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

### SECCIÓN 4 Existen restricciones en la cobertura de algunos medicamentos

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

Para ciertos medicamentos con receta médica, existen normas especiales que restringen el cómo y cuándo el plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrolló estas normas para animarlo a usted y a su proveedor a usar los medicamentos de la manera más eficaz. Para averiguar si alguna de estas restricciones aplica a un medicamento que toma o quiere tomar, consulte la “Lista de medicamentos.” Si un medicamento seguro y de costo más bajo funcionará tan bien como un medicamento de costo alto, las normas del plan están diseñadas para animarlos a usted y a su proveedor a usar esa opción de costo más bajo.

Tenga en cuenta que a veces, un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra “Lista de medicamentos”. Esto se debe a que es posible que los mismos medicamentos puedan ser diferentes basándose en la concentración, cantidad o forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica y las diferentes restricciones o costos compartidos pueden aplicarse a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg; uno por día frente a dos por día; comprimido frente a líquido).

#### Sección 4.2 ¿Qué tipos de restricciones?

Las siguientes secciones explican más sobre los tipos de restricciones que utilizamos para ciertos medicamentos.

**Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que nosotros cubramos el medicamento.** Comuníquese con Servicio al Cliente para saber qué necesitan usted o su proveedor para obtener la cobertura para el medicamento. Si desea que nosotros le anulemos la restricción, deberá usar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción. Es posible que aceptemos anularla, o no. (Vea el Capítulo 9)

#### **Restricción de medicamentos de marca cuando hay una versión genérica disponible**

Por lo general, un medicamento **genérico** funciona igual que un medicamento de marca y generalmente el costo es menor. **En la mayoría de los casos, cuando hay una versión genérica de un medicamento de marca, nuestras farmacias de la red le darán la versión genérica en vez del medicamento de marca.** Sin embargo, si su proveedor nos indica la razón médica por la que el medicamento genérico no funcionará para usted, entonces cubriremos el medicamento de marca. (Su parte del costo compartido será mayor para el medicamento de marca que para el medicamento genérico).

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

### Cómo obtener una aprobación por anticipado del plan

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deben obtener la autorización del plan antes de que aceptemos cubrir el medicamento. A esto se le conoce como **autorización previa**. Esto se establece para asegurarse de la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso apropiado de ciertos medicamentos. Si no obtiene esta autorización, es posible que el plan no cubra su medicamento.

### Pruebe primero un medicamento diferente

Este requisito lo anima a probar un medicamento menos costoso, pero generalmente tan efectivo, antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B tratan la misma condición médica y el Medicamento A es menos costoso, es posible que el plan le pida que primero pruebe el Medicamento A. Si el medicamento A no le funciona, el plan cubrirá entonces el medicamento B. Este requisito de probar primero con un medicamento diferente se llama **terapia escalonada**.

### Límites de cantidades

Para ciertos medicamentos, limitamos la cantidad de medicamento que puede obtener cada vez que surta su receta. Por ejemplo, si se considera normalmente seguro tomar únicamente una píldora por día de cierto medicamento, limitaremos la cobertura de su receta médica a no más de una píldora por día.

---

## SECCIÓN 5 ¿Qué sucede si uno de sus medicamentos no está cubierto en la manera que le gustaría que estuviera cubierto?

---

<b>Sección 5.1 Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto de la manera como le gustaría que estuviera cubierto</b>
--

Hay situaciones donde hay un medicamento con receta que usted está tomando, o uno que usted y su proveedor creen que debería tomar que no está en nuestra lista de medicamentos cubiertos o que está, pero con restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento podría no estar cubierto en absoluto. O quizá esté cubierta una versión genérica del medicamento pero la versión de marca que desea no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero hay normas o restricciones adicionales en la cobertura de ese medicamento, como se explica en la Sección 4.
- Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto en la manera que le gustaría que estuviera cubierto.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- Si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o si su medicamento está restringido, consulte la Sección 5.2 para saber lo que puede hacer.

<b>Sección 5.2    ¿Qué puede hacer si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o si el medicamento está restringido de alguna manera?</b>
---

Si su medicamento no está en la “Lista de medicamentos” o está restringido, estas son las opciones:

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

### Puede obtener un suministro temporal

En ciertas circunstancias, el plan debe dar un suministro temporal de un medicamento que usted ya esté tomando. Este suministro temporal le da tiempo para hablar con su proveedor sobre el cambio en la cobertura y decidir qué hacer.

Para ser elegible para un suministro temporal, el medicamento que haya estado tomando **ya no debe estar en la “Lista de medicamentos” del plan O ahora está restringido de alguna manera.**

- Si usted es un nuevo miembro, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 108 días de su membresía en el plan.
- Si usted estaba en el plan el año pasado, cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 108 días del año calendario.
- Este suministro temporal será, como máximo, un suministro de 30 días. Si su receta médica está escrita para menos días, permitiremos varios surtidos para dar hasta un suministro máximo para 30 días del medicamento. La receta se debe surtir en una farmacia de la red. (Tome en cuenta que la farmacia de atención médica a largo plazo podría dar el medicamento en cantidades más pequeñas para evitar desperdicios).
- **Para aquellos miembros que han estado en el plan por más de 108 días y residen en un centro de atención de largo plazo (LTC) y necesitan un suministro de inmediato:**

Cubriremos un suministro de emergencia para 31 días de un medicamento específico o menos, si su receta es para menos días. Esto es además del suministro temporal que se indica arriba.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- **Cambio del nivel de atención:**

Los miembros pueden experimentar cambios no planeados en el nivel de atención, por ejemplo, cuando se les da de alta o se los admite en un centro de LTC, hospital, centro de enfermería, etc. En estas circunstancias, Presbyterian dará una provisión temporal por única vez para un cambio de nivel de atención. Este surtido se autorizará por un suministro máximo de 31 días, a menos que la receta médica esté escrita para menos de 31 días.

- **Tenga en cuenta:** Nuestra política de transición solo se aplica a aquellos medicamentos que son “Medicamentos de la Parte D” y se compran en una farmacia de la red. La política de transición no se puede usar para comprar un medicamento que no sea de la Parte D o un medicamento fuera de la red, a menos que califique para un acceso fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre suministros temporales, llame a servicio al cliente.

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

### 1) Cambiar a otro medicamento

Hable con su proveedor para ver si hay un medicamento diferente cubierto por el plan que podría funcionarle de la misma manera. Puede llamar al servicio de atención al cliente para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que podría funcionarle.

### 2) Puede solicitar una excepción

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

Si usted y su proveedor quieren solicitar una excepción, el Capítulo 9, Sección 7.4 le indica qué hacer. Allí se explican los procedimientos y plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud sea tramitada con prontitud e imparcialidad.

<b>Sección 5.3    ¿Qué puede hacer si su medicamento está en un nivel de costo compartido que cree que es demasiado alto?</b>
---

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

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

### Cambiar a otro medicamento

Si su medicamento está en un nivel de costo compartido que cree que es demasiado alto, hable con su proveedor. Puede haber un medicamento diferente en un nivel de costo compartido más bajo que también podría funcionarle. Puede llamar al servicio al cliente para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma condición médica. Esta lista puede ayudar a que su proveedor encuentre un medicamento cubierto que podría funcionarle.

### Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden pedir al plan que haga una excepción en el nivel de costo compartido del medicamento de tal forma que usted pague menos. Si su proveedor dice que existen razones médicas que justifican que nos solicite una excepción, su proveedor puede ayudarle a solicitar una excepción a la norma.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, el Capítulo 9, Sección 7.4 le indica qué hacer. Allí se explican los procedimientos y plazos que han sido establecidos por Medicare para asegurarse de que su solicitud sea tramitada con prontitud e imparcialidad.

---

## SECCIÓN 6 ¿Qué sucede si la cobertura de uno de sus medicamentos cambia?

---

<b>Sección 6.1 La “Lista de medicamentos” puede cambiar durante el año</b>
--

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

- **Agregar o quitar medicamentos de la “Lista de medicamentos”.**
- **Mover un medicamento a un nivel de costo compartido más alto o más bajo.**
- **Agregar o retirar una restricción en la cobertura de un medicamento.**
- **Reemplazar un medicamento de marca por la versión genérica del medicamento.**

Debemos seguir los requisitos de Medicare antes de cambiar la “Lista de medicamentos” del plan.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

### Sección 6.2 ¿Qué sucede si la cobertura cambia para un medicamento que está tomando?

#### Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando hay cambios en la “Lista de medicamentos”, publicamos la información en nuestro sitio web sobre esos cambios. También actualizamos con regularidad nuestra “Lista de medicamentos” en línea. A continuación, le indicamos los tiempos en que recibirá un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que está tomando.

#### Cambios en su cobertura de medicamentos que lo afectarán durante el año actual del plan

- **Un medicamento genérico reemplaza un medicamento de marca en la “Lista de medicamentos” (o cambiamos el nivel de costo compartido o agregamos nuevas restricciones al medicamento de marca o ambos)**
  - Nosotros podemos quitar inmediatamente un medicamento de marca de nuestra “Lista de medicamentos” si lo estamos reemplazando con una versión genérica recién aprobada del mismo medicamento. El medicamento genérico estará en el mismo nivel de costo compartido o en uno más bajo y tendrá las mismas o menos restricciones. Podemos decidir que se conservará el medicamento de marca en nuestra “Lista de medicamentos”, pero moviéndolo inmediatamente a un nivel de costo compartido más alto, agregando nuevas restricciones o ambas cuando se añade un genérico.
  - Puede ser que no le informemos con antelación antes de que hagamos el cambio, incluso si usted está tomando el medicamento de marca. Si está tomando el medicamento de marca cuando hacemos el cambio, le daremos información sobre los cambios específicos que hicimos. También incluirá información sobre las acciones que puede tomar para pedir una excepción para cubrir el medicamento de marca. Es posible que no reciba este aviso antes de que hagamos el cambio.
  - Usted o la persona que receta pueden pedirnos que hagamos una excepción y continuar con la cobertura del medicamento para usted. Para obtener información de cómo pedir una excepción, consulte el Capítulo 9.
- **Medicamentos inseguros y otros medicamentos en la “Lista de medicamentos” que se retiran del mercado**
  - Algunas veces un medicamento se puede considerar inseguro o pueden retirarlo del mercado por otro motivo. Si esto sucede, puede ser que el medicamento inmediatamente de la “Lista de medicamentos”. Si está tomando ese medicamento, lo informaremos de inmediato.
  - La persona que receta también estará enterada de este cambio y puede trabajar con usted para encontrar otros medicamentos para su condición.

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- **Otros cambios en la “Lista de medicamentos”**
  - Podemos hacer otros cambios una vez que el año ha empezado que afectan los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, podríamos agregar un medicamento genérico que no sea nuevo en el mercado para reemplazar un medicamento de marca, cambiar el nivel de costo compartido o agregar restricciones nuevas al medicamento de marca, o ambas. También podemos hacer cambios basados en las advertencias en caja de la FDA o nuevas directrices clínicas reconocidas por Medicare.
  - Para estos cambios debemos notificarle el cambio con al menos 30 días de antelación o darle aviso del cambio y un resurtido de 30 días del medicamento que está tomando en una farmacia de la red.
  - Después de que reciba el aviso del cambio, deberá trabajar con el proveedor que receta para cambiar a un medicamento diferente que cubramos o cumplir cualquier nueva restricción en el medicamento que está tomando.
  - Usted o el proveedor que receta pueden pedirnos que hagamos una excepción y continuar cubriendo el medicamento para usted. Para obtener información de cómo pedir una excepción, consulte el Capítulo 9.

### **Cambios en la “Lista de medicamentos” que no lo afectan durante este año del plan**

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

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

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

Si alguno de estos cambios ocurren para un medicamento que está tomando, (excepto por un retiro del mercado, un medicamento genérico que sustituye a un medicamento de marca u otro cambio mencionado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso ni lo que usted paga como parte del costo compartido hasta el 1 de enero del siguiente año. Hasta esa fecha, probablemente no verá ningún incremento en sus pagos ni se agregará ninguna restricción al uso del medicamento.

No le hablaremos directamente sobre estos tipos de cambios durante el año actual del plan. Usted debe revisar la “Lista de medicamentos” para el siguiente año del plan (cuando esté disponible la

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

lista durante el período de inscripción abierta) para saber si hay algún cambio en los medicamentos que esté tomando que lo afecte durante el siguiente año del plan.

---

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

---

<b>Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos</b>
--

Esta sección le indica qué tipos de medicamentos con receta están **excluidos**. Esto significa que Medicare no paga por estos medicamentos.

Si usted apela y se determina que el medicamento solicitado no se excluirá según la Parte D, nosotros lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión consulte el Capítulo 9). Si el medicamento que excluye nuestro plan también lo excluye Medicaid, debe pagarlo usted.

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

- Nuestra cobertura de medicamentos de la Parte D del plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto bajo la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Nuestro plan generalmente no puede cubrir el uso para indicaciones no autorizadas. El uso para indicaciones no autorizadas es cualquier uso del medicamento que no sea el indicado en una etiqueta de medicamento según lo aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos.
  - Por lo general, la cobertura para uso fuera de lo indicado se permite solo cuando el uso está respaldado por ciertas referencias, como American Hospital Formulary Service Drug Information y el Sistema de información DRUGDEX.

Además, por ley, las categorías de medicamentos abajo no están cubiertas por Medicare. Sin embargo, algunos de estos medicamentos pueden estar cubiertos por su cobertura de medicamentos de Medicaid.

- Medicamentos sin receta médica (también conocidos como medicamentos de venta libre)
- Medicamentos que se usan para promover la fertilidad
- Medicamentos usados para el alivio de los síntomas de la tos o el resfriado
- Medicamentos usados para fines cosméticos o para promover el crecimiento del pelo

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- Productos de vitaminas y minerales con receta médica, excepto las vitaminas prenatales y las preparaciones con flúor
- Medicamentos usados para el tratamiento de disfunción eréctil o sexual
- Medicamentos usados para el tratamiento de anorexia, pérdida de peso o aumento de peso
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante busca que la compra de servicios de control o las pruebas asociadas se haga exclusivamente del fabricante como una condición de venta

Si está recibiendo “Ayuda adicional” para pagar sus recetas, el programa de “Ayuda adicional” no pagará los medicamentos que no estén cubiertos normalmente. No obstante, si usted recibe cobertura de medicamentos a través de Medicaid, su programa estatal de Medicaid puede cubrir algunos medicamentos con receta que no suelen estar cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con su programa estatal de Medicaid para determinar qué cobertura de medicamentos está disponible para usted. (Puede encontrar los números de teléfono e información de contacto de Medicare en la Sección 6 del Capítulo 2).

---

## SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

---

### Sección 8.1 Dé su información de la membresía

Para surtir su receta, dé la información de la membresía del plan, que puede encontrar en su tarjeta de membresía, en la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red le facturará automáticamente al plan por nuestra parte de gastos compartidos de su medicamento. Deberá pagar a la farmacia *su* parte de costo compartido cuando recoja su receta médica.

### Sección 8.2 ¿Qué sucede si no lleva la información de membresía con usted?

Si no tiene la información de membresía del plan cuando vaya a surtir su receta, usted o la farmacia pueden llamar al plan para obtener la información necesaria, o puede pedirle a la farmacia que busque su información de inscripción en el plan.

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

**Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D****SECCIÓN 9 Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales****Sección 9.1 ¿Qué sucede si está en un hospital o un centro de enfermería especializada para una estancia que está cubierta por el plan?**

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

**Sección 9.2 ¿Qué sucede si es residente en un centro de atención de largo plazo (LTC)?**

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

Consulte el *Directorio de proveedores* para averiguar si la farmacia del LTC o la que usa es parte de nuestra red. Si no lo es o si necesita más información o asistencia, comuníquese con servicio al cliente. Si está en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que usted pueda recibir de manera rutinaria sus beneficios de la Parte D mediante nuestra red de farmacias de LTC.

**¿Qué sucede si es residente en un centro de atención de largo plazo (LTC) y necesita un medicamento que no está en nuestra “Lista de medicamentos” o que está restringido de alguna manera?**

Vea en la Sección 5.2 la información sobre un suministro temporal o de emergencia.

**Sección 9.3 ¿Qué sucede si también tiene cobertura de medicamentos de un empleador o un plan de grupo de jubilados?**

Si actualmente tiene otra cobertura para medicamentos con receta mediante su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge o pareja de hecho), comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo**. Él o ella puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura actual de medicamentos con receta médica con nuestro plan.

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

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

### **Aviso especial sobre la ‘cobertura acreditable’:**

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

Si la cobertura del plan de grupo es acreditable, significa que el plan tiene cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos con receta de Medicare.

**Guarde estos avisos sobre cobertura acreditable** ya que los podría necesitar en el futuro. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye la cobertura de medicamentos de la Parte D, es posible que necesite este aviso para comprobar que ha mantenido la cobertura acreditable. Si no recibió el aviso de la cobertura acreditable, pida una copia a su empleador, al administrador de beneficios del plan de jubilados o al sindicato.

### **Sección 9.4 ¿Qué sucede si está en un hospicio certificado por Medicare?**

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si usted está inscrito en un hospicio de Medicare y necesita medicamentos específicos (p. ej., contra las náuseas, laxantes, analgésicos o para la ansiedad) que no estén cubiertos por el hospicio porque no están relacionados con su enfermedad terminal y las condiciones relacionadas, nuestro plan debe recibir un aviso del proveedor que receta o de su proveedor del hospicio que informe que el medicamento no está relacionado para que nuestro plan cubra el medicamento. Para prevenir demoras en recibir estos medicamentos que deberían cubrir nuestro plan, pida al proveedor de hospicio o al proveedor que receta que avise antes de que se surta su receta.

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

---

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

---

### **Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos de manera segura**

Hacemos revisiones sobre el uso de los medicamentos para ayudar a nuestros miembros a garantizar que están obteniendo una atención segura y apropiada.

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

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

- Posibles errores de medicamentos
- Medicamentos que es posible que no sean necesarios ya que está tomando otro medicamento para tratar la misma condición
- Medicamentos que no son seguros ni apropiados debido a su edad o sexo
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían dañarle si los toma al mismo tiempo
- Recetas para medicamentos que tienen ingredientes a los que usted es alérgico
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que usted está tomando
- Cantidades inseguras de analgésicos con opioides

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

### **Sección 10.2 Programa de manejo de medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros con el uso seguro de sus medicamentos opioides**

Tenemos un programa que ayuda a asegurarse de que los miembros usen de manera segura sus medicamentos opioides con receta y otros medicamentos de los que se abusa con frecuencia. Este programa se llama un Programa de manejo de medicamentos (DMP). Si usa medicamentos opioides que obtiene de varios médicos o farmacias, o si tuvo recientemente una sobredosis con opioides, podemos hablar con sus médicos para asegurarnos de que su uso de medicamentos opioides sea apropiado y médicamente necesario. Si, con sus médicos, decidimos que es posible que sea peligroso que usted use opioides o benzodiazepina con receta, podremos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos. Si lo ponemos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser:

- Pedirle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepinas con receta en ciertas farmacias.
- Pedirle que obtenga todos sus medicamentos opioides o benzodiazepinas con receta de ciertos médicos.
- Limitar la cantidad de medicamentos opiáceos y de benzodiazepina que cubriremos para usted.

Si planeamos limitar cómo puede obtener esos medicamentos o cuánto puede obtener, le enviaremos una carta con antelación. La carta le dirá si habrá limitaciones en la cobertura de estos medicamentos para usted o si se requerirá que obtenga las recetas de estos medicamentos solo de un médico o farmacia específicos. Tendrá la oportunidad de decirnos qué médicos o farmacias prefiere usar, y cualquier otra información que crea que es importante que sepamos. Después de que se le haya dado la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta confirmando la limitación. Si usted piensa que

## Capítulo 5. Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos con receta de la Parte D

---

cometimos un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y el proveedor que receta tienen derecho a una apelación. Si apela, revisaremos su caso y le daremos una decisión. Si seguimos rechazando cualquier parte de su solicitud relacionada con las limitaciones que se aplican a su acceso a los medicamentos, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información acerca de cómo comunicarse para presentar una apelación.

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

### **Sección 10.3 Programa de administración de terapia con medicamentos (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos**

Contamos con un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades médicas complejas. Nuestro programa se llama programa de administración de terapia con medicamentos (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. El programa lo desarrollaron un equipo de farmacéuticos y médicos para asegurarnos de que nuestros miembros obtengan el máximo beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes condiciones médicas y tienen costos altos de medicamentos, o están en un DMP para ayudar a los miembros a usar los opioides de manera segura pueden obtener servicios a través de un programa MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional médico harán con usted una revisión integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, usted puede hablar sobre cómo tomar sus medicamentos, sus costos o cualquier problema o pregunta que tenga sobre su receta y los medicamentos de venta libre. Recibirá un resumen por escrito que tiene una lista de lo que se recomienda que haga que incluye las medidas que debe tomar para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También obtendrá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma, cuándo y por qué los toma. Además, los miembros en el programa de MTM recibirán información de cómo desechar los medicamentos con receta que son sustancias controladas.

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

Si tenemos un programa que se ajusta a sus necesidades, le inscribiremos automáticamente en el programa y le enviaremos información. Si decide no participar, notifíquenos y lo retiraremos. Si tiene alguna pregunta sobre estos programas, comuníquese con Servicio al Cliente.

# CAPÍTULO 6:

*Lo que usted paga por sus  
medicamentos con receta  
de la Parte D*

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

**¿Cómo puede obtener información sobre los costos de sus medicamentos si está recibiendo “Ayuda adicional” con los costos de sus medicamentos con receta de la Parte D?**

La mayoría de nuestros miembros califican para “Ayuda adicional” de Medicare y la están obteniendo para pagar los costos de su plan de medicamentos con receta médica. Si está en el programa de “Ayuda adicional”, **es posible que cierta información en esta Evidencia de cobertura relacionada con los costos de los medicamentos con receta de la Parte D no aplique a usted.** Le enviamos un documento por separado, llamado *Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura, para personas que reciben ayuda adicional para pagar los medicamentos con receta* (también denominada Cláusula adicional del subsidio por bajos ingresos o Cláusula adicional LIS), que describe su cobertura de medicamentos. Si no tiene este folleto, llame a Servicios para miembros y pregunte por el Anexo LIS (Anexo de Subsidio por Bajos Ingresos).

---

**SECCIÓN 1 Introducción**

---

**Sección 1.1 Use este capítulo junto con otro material que explique la cobertura para medicamentos**

Este capítulo se enfoca en lo que usted paga por los medicamentos con receta de la Parte D. Para mantener las cosas simples, usamos la palabra **medicamento** en este capítulo para referirnos a un medicamento con receta de la Parte D. Según lo explicamos en el Capítulo 5, no todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D, algunos medicamentos están excluidos de la cobertura de la Parte D por ley. Algunos de los medicamentos que se excluyen de la cobertura de la Parte D están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare o bajo Medicaid.

Para comprender la información de pago, debe saber los medicamentos que están cubiertos, donde surtir sus recetas y qué normas seguir cuando obtiene sus medicamentos cubiertos. Estas normas se explican en el Capítulo 5, Secciones 1 a 4. Cuando usa la “Herramienta de beneficios en tiempo real” del plan para consultar la cobertura de medicamentos (consulte el Capítulo 5, Sección 3.3), el costo que se muestra está en “tiempo real”. Eso significa que el costo que ve en la herramienta refleja un momento específico y le facilita un cálculo de los costos que se espera que pague de su bolsillo. También puede obtener información de la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando al servicio al cliente.

**Sección 1.2 Tipos de gastos de bolsillo que es posible que deba pagar por sus medicamentos cubiertos**

Hay diferentes tipos de gastos de bolsillo para los medicamentos de la Parte D. La cantidad que usted paga por un medicamento se llama **costo compartido** y hay tres maneras como pueden pedirle que la pague.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

- **Deducible** es la cantidad que debe pagar por medicamentos antes de que nuestro plan empiece a pagar su parte.
- **Copago** es una cantidad fija que usted paga cada vez que surte una receta.
- **Coseguro** es un porcentaje del costo total que usted paga cada vez que surte una receta.

**Sección 1.3    Cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo**

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

---

**Estos pagos sí se incluyen en sus costos de bolsillo**

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

- La cantidad que paga por sus medicamentos cuando está en cualquiera de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
  - La Etapa del deducible
  - La etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectúe durante este año calendario como miembro de un plan diferente de medicamentos con receta médica de Medicare antes de inscribirse en nuestro plan.

**Importa quién paga:**

- Si realiza estos pagos **usted mismo**, los mismos se incluyen en sus costos de bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* en sus gastos de bolsillo si **determinadas personas u organizaciones** los hicieron en su nombre. Esto incluye los pagos de sus medicamentos realizados por un amigo o un familiar, la mayoría de las organizaciones benéficas, los programas de asistencia de medicamentos para el SIDA o el Servicio de salud para la población india estadounidense. Los pagos efectuados por el programa “Ayuda adicional” de Medicare también se incluyen.
- Se incluyen algunos de los pagos hechos por el Programa de descuentos durante el Período sin cobertura de Medicare. Se incluye la cantidad que el fabricante paga por sus medicamentos de marca en sus gastos de bolsillo. Pero la cantidad que el plan paga por sus medicamentos genéricos no está incluida.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

**Cambio a la Etapa de cobertura catastrófica:**

Cuando usted (o los que pagan en su nombre) han gastado un total de \$8,000 en gastos de bolsillo a lo largo del año calendario, pasará de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura catastrófica.

---

**Estos pagos no están incluidos en los costos de bolsillo**

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

- Su prima mensual.
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos que no están cubiertos por nuestro plan.
- Medicamentos que obtiene de una farmacia fuera de la red y que no cumplen los requisitos del plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no sean de la Parte D, incluidos los medicamentos con receta médica cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cobertura por Medicare.
- Pagos que realiza por los medicamentos con receta médica que normalmente no están cubiertos en un Plan de medicamentos con receta médica de Medicare.
- Pagos hechos por el plan por sus medicamentos de marca o genéricos mientras está en el Período sin cobertura.
- Pagos por sus medicamentos que efectúan planes de salud colectivos, incluidos planes de salud del empleador.
- Pagos por sus medicamentos que efectúan ciertos planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno como TRICARE y Asuntos de Veteranos.
- Pagos por sus medicamentos que realizan terceros con una obligación legal para pagar los costos de recetas médicas (por ejemplo, Compensación al Trabajador).

Recordatorio: Si alguna otra organización como las mencionadas arriba paga parte de o todos sus gastos de bolsillo por medicamentos, debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicio al Cliente.

---

**¿Cómo puede llevar control de su total de bolsillo?**

- **Le ayudaremos.** El reporte de la Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D que recibió incluye la cantidad actual de sus gastos de bolsillo. Cuando esta cantidad alcance

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

\$8,000, este informe le dirá que ya salió de la Etapa de cobertura inicial y que pasó a la Etapa de cobertura catastrófica.

- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** La Sección 3.2 indica lo que puede hacer para ayudarnos a estar seguros de que nuestros registros de lo que ha gastado estén completos y actualizados.

---

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

---

<b>Sección 2.1 ¿Cuáles son las etapas de pago de medicamentos para los miembros de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)?</b>
--

Hay cuatro **etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos con receta de la Parte D de Medicare según Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP). Cuánto paga por un medicamento depende de en cuál etapa está en el momento en el que surte o resurte un medicamento con receta. La información de cada etapa está en las Secciones 4 a 7 de este capítulo. Las etapas son:

**Etapa 1: etapa de deducible anual**

**Etapa 2: etapa de cobertura inicial**

**Etapa 3: etapa de período sin cobertura**

**Etapa 4: etapa de cobertura catastrófica**

**Mensaje importante sobre lo que paga por insulina:** no pagará más de \$35 por un suministro para un mes de cualquier producto de insulina cubierto por el plan, sin importar en qué nivel de costo compartido esté, incluso si no ha pagado su deducible.

---

**SECCIÓN 3 Le enviamos informes que explican los pagos de sus medicamentos y en qué etapa de pago está**

---

<b>Sección 3.1 Le enviamos un informe mensual llamado <i>Explicación de beneficios de la Parte D</i> (la EOB de la Parte D)</b>
---

Nuestro plan lleva un control de los costos de sus medicamentos con receta médica y de los pagos que ha hecho cuando obtiene sus surtidos o nuevos surtidos de medicamentos con receta médica en la farmacia. De esta manera, podemos indicarle cuando haya pasado de una etapa de

## Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D

pago de medicamentos a la siguiente. En particular, existen dos tipos de costos de los que llevamos control:

- Llevamos control de cuánto ha pagado. Esto se llama costo **de bolsillo**.
- Llevamos un registro de sus **costos totales de medicamentos**. Esta es la cantidad que paga de su bolsillo o que otros pagan en su nombre más la cantidad pagada por el plan.

Si le han surtido una o más recetas mediante el plan durante el mes pasado, le enviaremos una EOB de la Parte D. La EOB de la Parte D incluye:

- **Información de ese mes.** Este informe le da los detalles del pago de las recetas médicas que le han surtido durante el mes anterior. Muestra los costos totales de medicamentos, lo que pagó el plan y lo que usted y otros pagaron en su nombre.
- **Totales para el año desde el 1 de enero.** Esto se conoce como la información “del año a la fecha”. La información muestra los costos totales de medicamentos y los pagos totales de sus medicamentos desde que empezó el año.
- **Información de precios de los medicamentos.** Esta información mostrará el precio total del medicamento y los aumentos de precio del primer surtido por cada reclamo de receta por la misma cantidad.
- **Recetas de alternativas de menor costo disponibles.** Esto incluirá información de otros medicamentos disponibles con menos costo compartido para cada reclamo de medicamento con receta.

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

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

- **Muestre su tarjeta de membresía cada vez que surta una receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que sepamos sobre las recetas que está surtiendo y lo que está pagando.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Hay veces en que puede ser que pague el costo total de un medicamento con receta. En estos casos, no obtendremos automáticamente la información que necesitamos para llevar control de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a llevar control de sus gastos de bolsillo, puede darnos copias de esos recibos. Estos son ejemplos de cuándo debe darnos copias de los recibos de sus medicamentos:
  - Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o utiliza una tarjeta de descuento que no es parte de nuestro beneficio del plan.

---

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

- Cuando realiza un copago por los medicamentos que se dan bajo un programa de asistencia a los pacientes del fabricante del medicamento.
- Cualquier ocasión en que haya adquirido medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red u otras ocasiones en que haya pagado el precio completo por un medicamento cubierto bajo circunstancias especiales.

Si se le factura por un medicamento cubierto, puede solicitar a nuestro plan que paguemos nuestra parte del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer esto, consulte el Capítulo 7, Sección 2.

- **Envíenos la información sobre los pagos que algún tercero haya hecho por usted.** Los pagos hechos por ciertas personas y organizaciones también cuentan para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa de asistencia de medicamentos para el SIDA (ADAP), el Servicio de salud para la población india estadounidense y la mayoría de las organizaciones benéficas se tienen en cuenta para sus costos de bolsillo. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba por correo la EOB de la Parte D, revísela para asegurarse de que la información esté completa y correcta. Si cree que falta algo o si tiene alguna pregunta, llámenos a servicio al cliente. También puede obtener una copia al iniciar sesión en myPRES, en [www.phs.org/myPRES](http://www.phs.org/myPRES). Asegúrese de conservar estos informes.

---

**SECCIÓN 4 Durante la Etapa del deducible, usted paga el costo total de sus medicamentos**

---

Debido a que la mayoría de nuestros miembros recibe “Ayuda adicional” con sus costos de medicamentos con receta, la Etapa del deducible no se aplica a la mayoría de ellos. Si recibe “Ayuda adicional”, esta etapa de pago no se aplica a usted.

Consulte el documento separado, (el Anexo LIS) para obtener información sobre su cantidad deducible.

Si no recibe “Ayuda adicional”, la Etapa del deducible es la primera etapa de pago de su cobertura de medicamentos. Esta etapa comienza cuando usted surte la primera receta del año. Cuando está en esta etapa de pago, debe pagar el costo total de sus medicamentos hasta que alcance la cantidad del deducible del plan, que es de \$545 para el año 2024. El deducible no se aplica a los productos de insulina cubiertos ni a la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, incluyendo las vacunas contra el herpes zóster, el tétanos y las vacunas en los viajes. Su **costo total** es menor que el precio total normal del medicamento, ya que nuestro plan ha negociado costos más bajos para la mayoría de los medicamentos.

Cuando ha pagado \$545 por sus medicamentos, deja la Etapa del deducible y pasa a la Etapa de cobertura inicial.

---

## **SECCIÓN 5 Durante la Etapa de cobertura inicial, el plan paga su parte de sus costos de medicamentos y usted paga su parte**

---

<b>Sección 5.1 Lo que paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde lo obtiene</b>
---

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

### **El plan tiene cinco niveles de costo compartido**

Todos los medicamentos en la “Lista de medicamentos” del plan están en uno de los cinco niveles de costos compartidos. En general, entre más alto sea el nivel de costo compartido, más alto será su costo por el medicamento:

- El Nivel 1 de costo compartido incluye medicamentos genéricos preferidos (Nivel más bajo).
- El Nivel 2 de costo compartido incluye medicamentos genéricos.
- El Nivel 3 de costo compartido incluye medicamentos de marca preferidos.
  - Usted paga \$35 al mes por suministro de cada producto de insulina cubierto de este nivel.
- El Nivel 4 de costo compartido incluye medicamentos no preferidos.
  - Usted paga \$35 al mes por suministro de cada producto de insulina cubierto de este nivel.
- El Nivel 5 de costo compartido incluye medicamentos de nivel de especialidad (Nivel más alto).

Para averiguar en qué nivel de costos compartidos está su medicamento, búsquelo en la “Lista de medicamentos” del plan.

### **Sus opciones de farmacia**

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

- Una farmacia de la red.
- Una farmacia fuera de la red del plan
- La farmacia de pedido por correo del plan

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y cómo surtir sus recetas, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de proveedores* del plan.

<b>Sección 5.2 Un cuadro que muestra sus costos por un suministro para <i>un mes</i> de un medicamento</b>
--

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

Como se muestra en la tabla siguiente, la cantidad de copago o coseguro depende del nivel de costos compartidos.

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

	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC)</b> (hasta un suministro de 31 días)
<b>Medicamentos genéricos*</b> (Medicamentos genéricos) (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)			
LIS Categoría 1	\$4.50	\$4.50	\$4.50
LIS Categoría 2	\$1.55	\$1.55	\$1.55
LIS Categoría 3	\$0	\$0	\$0

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

Consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre el costo compartido de las vacunas de la Parte D.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC)</b> (hasta un suministro de 31 días)
<b>De marca*</b> (Medicamentos de marca) (incluso medicamentos genéricos tratados como de marca) LIS Categoría 1	\$11.20	\$11.20	\$11.20
LIS Categoría 2	\$4.60	\$4.60	\$4.60
LIS Categoría 3	\$0	\$0	\$0

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

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

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

- Si usted es responsable del coseguro, usted paga un *porcentaje* del costo total del medicamento. Debido a que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, su costo sería más bajo pues el costo total del medicamento sería más bajo.
- Si usted es responsable del copago del medicamento, solo pagará por el número de días del medicamento que reciba en vez del mes completo. Calcularemos la cantidad que

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

usted paga por día por su medicamento (la tasa de costo compartido diario) y lo multiplica por el número de días que recibe de medicamento.

<b>Sección 5.4</b>	<b>Una tabla que muestra sus costos por un suministro de hasta 90 días de un medicamento a <i>largo plazo</i></b>
--------------------	---

Para algunos medicamentos, puede obtener un suministro de largo plazo (también llamado un suministro prolongado). Un suministro a largo plazo dura hasta 90 días.

La siguiente tabla muestra sus pagos cuando recibe un suministro a largo plazo de un medicamento.

**Su parte del costo cuando obtiene un suministro de *largo plazo* de un medicamento con receta de la Parte D cubierto:**

*Para los miembros que califican para la “Ayuda adicional”, paga:*

	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 90 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 90 días)
<b>Medicamentos genéricos*</b> (Medicamentos genéricos) (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos) LIS Categoría 1	\$4.50	\$4.50
LIS Categoría 2	\$1.55	\$1.55
LIS Categoría 3	\$0	\$0

No pagará más de \$105 de cada producto de insulina cubierto, independientemente del nivel de costo compartido.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

	<b>Costo compartido minorista estándar (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 90 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 90 días)
<b>De marca*</b> (Medicamentos de marca) (incluso medicamentos genéricos tratados como de marca) LIS Categoría 1	\$11.20	\$11.20
LIS Categoría 2	\$4.50	\$4.50
LIS Categoría 3	\$0	\$0

\*Determinados medicamentos solo pueden estar disponibles para ciertas farmacias en un suministro de hasta 34 días. Para obtener más información, consulte su *Directorio de proveedores* o llame a Servicios para miembros.

*Para los miembros que NO califican para la “Ayuda adicional”, paga:*

	<b>Costo compartido estándar minorista (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido preferido del pedido por correo</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC)</b> (hasta un suministro de 31 días)
<b>Nivel 1 de costo compartido</b> (Medicamentos genéricos preferidos)	\$0 de copago	\$0 de copago	\$0 de copago	\$0 de copago

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

	<b>Costo compartido estándar minorista (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido estándar del pedido por correo (dentro de la red)</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costo compartido preferido del pedido por correo</b> (hasta un suministro de 30 días)	<b>Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC)</b> (hasta un suministro de 31 días)
<b>Nivel 2 de costo compartido</b> (Medicamentos genéricos)	\$20 de copago	\$20 de copago	\$20 de copago	\$20 de copago
<b>Nivel 3 de costo compartido</b> (Medicamentos de marca preferida)	18% de coseguro	18% de coseguro	18% de coseguro	18% de coseguro
<b>Nivel 4 de costo compartido</b> (Medicamentos no preferidos)	48% de coseguro	48% de coseguro	48% de coseguro	48% de coseguro
<b>Nivel 5 de costo compartido</b> (Medicamentos especializados)	25% de coseguro	25% de coseguro	25% de coseguro	25% de coseguro

\*Determinados medicamentos solo pueden estar disponibles en ciertas farmacias. Para obtener más información, consulte su *Directorio de proveedores* o llame a Servicios para miembros.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

**Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales anuales de sus medicamentos alcancen los \$5,030.**

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que la cantidad total de los medicamentos con receta que ha surtido alcanza **el límite de \$5,030 para la Etapa de cobertura inicial.**

La EOB de la Parte D que reciba lo ayudará a llevar el control de cuánto han gastado usted, el plan y cualquier tercero en su nombre a lo largo del año. Muchas personas no llegan al límite por año de \$5,030.

Le avisaremos si alcanza esta cantidad. Si alcanza esta cantidad, saldrá de la Etapa de cobertura inicial y pasará a la Etapa de período sin cobertura. Consulte la Sección 1.3 sobre cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo.

---

**SECCIÓN 6 Costos en la Etapa de período sin cobertura**

---

Cuando usted está en la Etapa de período sin cobertura, el Programa de descuentos del período sin cobertura de Medicare ofrece descuentos del fabricante en los medicamentos de marca. Usted paga el 25% del precio negociado y una parte del cargo de dispensación para los medicamentos de marca. Tanto la cantidad que usted pague como la cantidad del descuento del fabricante cuentan hacia sus costos de bolsillo como si usted los hubiera pagado y pasa hacia el período sin cobertura.

Además, recibe cobertura de medicamentos genéricos. Usted paga no más de 25% del costo de los medicamentos genéricos y el plan paga el resto. Solamente la cantidad que usted pague cuenta y pasa hacia el período sin cobertura.

Usted continúa pagando estos costos hasta que sus pagos anuales gastos de bolsillo lleguen a la cantidad máxima establecida por Medicare. Una vez alcanza esta cantidad (\$8,000), sale de la Etapa del período sin cobertura y pasa a la Etapa de cobertura catastrófica.

Medicare tiene normas sobre lo que cuenta y lo que no cuenta para sus gastos de bolsillo (Sección 1.3).

Los requisitos de copago en la etapa de período sin cobertura no se aplican a los productos de insulina cubiertos por la Parte D ni a la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, incluyendo las vacunas del herpes zóster y del tétanos, y las vacunas necesarias para viajar.

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

Consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre las vacunas de la Parte D y el costo compartido de las vacunas de la Parte D.

---

## **SECCIÓN 7 Durante la etapa de cobertura catastrófica, el plan paga la totalidad del costo de sus medicamentos cubiertos de la Parte D**

---

- Usted entra en la Etapa de cobertura catastrófica cuando sus gastos de bolsillo hayan llegado al límite de \$8,000 para el año calendario. Una vez que está en la Etapa de cobertura catastrófica, se quedará en esta etapa de pago hasta el final del año calendario. Durante esta etapa de pago, el plan paga la totalidad del costo de sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted no paga nada.

---

## **SECCIÓN 8 Vacunas de la Parte D: Lo que usted paga depende de cómo y dónde las obtiene**

---

**Mensaje importante sobre lo que paga por las vacunas** – Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en la “Lista de medicamentos” del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D sin costo para usted, incluso si no ha pagado su deducible. Consulte la “Lista de medicamentos” de su plan o comuníquese con el servicio al cliente para obtener información de la cobertura y los costos compartidos sobre vacunas específicas.

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

- La primera parte de la cobertura es el propio costo **de la vacuna**.
- La segunda parte de la cobertura es el costo de la **administración de la vacuna**. (A esto a veces se le llama administración de la vacuna).

Sus costos por una vacuna de la Parte D depende de tres cosas:

- 1. Si el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) recomienda la vacuna para adultos.**
  - ACIP recomienda la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos y no tienen costo para usted.
- 2. Donde obtiene la vacuna.**
  - La vacuna puede dispensarla una farmacia o en el consultorio del médico.
- 3. Quién le da la vacuna.**
  - Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. Por otra parte, un proveedor puede hacerlo en el consultorio del médico.

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

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

- Algunas veces cuando reciba la vacuna, tendrá que pagar el costo total de la vacuna y el costo del proveedor por administrarla. Puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva la parte que le corresponde pagar del costo. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, esto significa que se le reembolsará el costo completo que pagó.
- Otras veces, cuando reciba una vacuna, pagará únicamente su parte del costo según su beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada.

Abajo hay tres ejemplos de maneras como podría recibir una vacuna de la Parte D.

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

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro por la vacuna, que incluye el costo de administración de la vacuna.
- O nuestro plan pagará el resto de los costos.

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

- Cuando reciba la vacuna, es posible que deba pagar todo el costo de la vacuna y el costo del proveedor por administrarla.
- Luego puede solicitarle a nuestro plan que le paguemos nuestra parte del costo usando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la totalidad de lo que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que usted haya pagado menos cualquier coseguro por la vacuna (incluyendo la administración), menos la diferencia que haya entre la cantidad que le cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si obtiene “Ayuda adicional”, le reembolsaremos esta diferencia).

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

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada por la vacuna.
- Para otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro por la vacuna.

**Capítulo 6. Lo que usted paga por sus medicamentos con receta de la Parte D**

---

- Cuando su médico le pone la vacuna, es posible que deba pagar el costo total por este servicio.
- Luego puede solicitarle a nuestro plan que le paguemos nuestra parte del costo usando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la totalidad de lo que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que usted haya pagado menos cualquier coseguro por la administración de la vacuna y menos la diferencia que haya entre la cantidad que le cobre el médico y lo que normalmente pagamos. (Si obtiene “Ayuda adicional”, le reembolsaremos esta diferencia).

## CAPÍTULO 7:

*Cómo solicitarnos que paguemos  
nuestra parte de una factura que  
recibió por servicios médicos o  
medicamentos cubiertos*

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

---

### **SECCIÓN 1 Situaciones en las que debería pedirnos que paguemos sus servicios o medicamentos cubiertos**

---

Nuestros proveedores de la red facturarán directamente al plan por sus servicios y medicamentos cubiertos; usted no debería recibir una factura por los servicios o medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por el costo total de atención médica o medicamentos que ya recibió, debe enviarnos esta factura para que podamos pagarla. Cuando nos envíe la factura, la veremos y decidiremos si se deben cubrir los servicios. Si decidimos que debemos cubrirlos, pagaremos directamente al proveedor.

**Si ya pagó por un servicio o artículo de Medicare cubierto por el plan**, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (devolverle el dinero con frecuencia se denomina **reembolso**). Es su derecho recibir un reembolso de nuestro plan cuando ha pagado más de su parte del costo por servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por nuestro plan. Puede haber fechas límite que debe cumplir para obtener el pago. La Sección 2 de este capítulo. Cuando nos envía una factura que ya pagó, la veremos y decidiremos si se deben cubrir los servicios o medicamentos. Si decidimos que deberían cubrirse, le devolveremos el pago por los servicios o medicamentos.

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

A continuación encontrará ejemplos de situaciones en las que puede ser que usted necesite pedirle a nuestro plan que le devuelva el pago o que pague una factura que usted recibió.

#### **1. Cuando recibió atención médica necesaria de urgencia o de emergencia de un proveedor que no está en la red de nuestro plan**

Puede recibir los servicios de emergencia o necesarios de urgencia de cualquier proveedor, sin importar o no si el proveedor forma parte de nuestra red. En estos casos, pida al proveedor que facture al plan.

- Si paga la cantidad completa en el momento en que recibe la atención, debe pedirnos que le devolvamos el pago de nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.

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

---

- Puede recibir una factura del proveedor para pedirle un pago que usted cree que no debe. Envíenos esa factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
  - Si se le debe algo al proveedor, le pagaremos directamente al proveedor.
  - Si ya pagó más que su parte del costo del servicio, nosotros determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos nuestra parte del costo.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan. Pero, algunas veces, cometen errores, y le piden que pague más que su parte del costo.

- Solo tiene que pagar la cantidad de costo compartido cuando recibe los servicios cubiertos. No dejamos que los proveedores añadan cargos adicionales aparte, lo que se llama **facturación de saldo**. Esta protección (de que usted nunca paga más de su cantidad de costo compartido) aplica aún si le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio y aún si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor. No permitimos que los proveedores le cobren por los servicios cubiertos. Nosotros pagamos directamente a nuestros proveedores y le evitamos que usted tenga que pagar facturas. Incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que este haya cobrado por un servicio.
- Cada vez que reciba una factura de un proveedor de la red que usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenos la factura. Nos pondremos en contacto con el proveedor directamente y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya pagó una factura a un proveedor de la red, pero considera que pagó demasiado, envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya hecho. Debería pedirnos que reembolsemos sus servicios o medicamentos cubiertos.

### 3. Si se inscribe retroactivamente en nuestro plan

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

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

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

---

### 4. Cuando utilice una farmacia fuera de la red para que le surtan una receta médica

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando solicite que le paguemos nuestra parte del costo compartido. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5, para hablar de estas circunstancias.

### 5. Cuando paga el costo total de una receta médica porque que no tiene consigo su tarjeta de membresía del plan

Si no tiene su tarjeta de membresía al plan, puede pedir a la farmacia que llame al plan o que busque la información de su inscripción en el plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener de inmediato la información sobre la inscripción que necesita, es posible que usted tenga que pagar el costo total del medicamento con receta médica. Guarde su recibo y envíenos una copia cuando solicite que le paguemos nuestra parte del costo compartido.

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

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

- Por ejemplo, es posible que el medicamento no esté en la “Lista de medicamentos” del plan, o que pueda tener un requisito o una restricción que usted no conocía o no creía que le correspondía. Si usted decide obtener el medicamento de inmediato, es posible que deba pagar su costo total.
- Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos solicite que le devolvamos el pago. En algunas situaciones, es posible que necesitemos obtener más información de su médico para devolverle el pago de nuestra parte del costo del medicamento.

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

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

---

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

---

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

Para asegurarse de darnos toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede rellenar nuestro formulario de reclamo para hacer su solicitud de pago.

- No tiene que usar el formulario, pero nos ayudará a procesar la información más rápidamente. Debemos conocer la información siguiente sobre usted:
  - Nombre, inicial del segundo nombre, apellido
  - Fecha de nacimiento
  - Número de identificación del miembro
  - Número de grupo (si corresponde)
  - Dirección de correo postal, teléfono y dirección de correo electrónico
  - Naturaleza de la condición/tratamiento que recibió, incluyendo la fecha del servicio y las fechas de consultas o tratamientos anteriores relacionados con este reclamo
  - Información sobre cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga
  - Nombre del proveedor, dirección y teléfono
  - Adjunte una copia del estado de cuenta desglosado o formulario de cargos
- Puede descargar una copia del formulario desde nuestro sitio web ([www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare)) o ponerse en contacto con Servicios para miembros para pedir el formulario.

Envíe su solicitud de pago por correo junto con cualquier factura o recibo a esta dirección:

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)  
P.O. Box 27489  
Albuquerque, NM 87125-7489

**Capítulo 7. Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibí por servicios médicos o medicamentos cubiertos****SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y le diremos sí o no****Sección 3.1 Comprobamos si debemos cubrir el servicio o el medicamento y cuánto debemos**

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y usted siguió todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo por el servicio. Si usted ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos el reembolso de nuestra parte del costo por correo. Si todavía no ha pagado el servicio o medicamento, le enviaremos el pago por correo directamente al proveedor.
- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos o usted *no* siguió todas las normas, no pagaremos nuestra parte del costo de la atención o el medicamento. Le enviaremos una carta explicando las razones por las que no le enviaremos el pago y sus derechos para apelar esa decisión.

**Sección 3.2 Si le comunicamos que no pagaremos, en su totalidad o en parte, el medicamento o la atención médica, puede presentar una apelación**

Si cree que cometimos un error denegando su solicitud de pago o la cantidad que le estamos pagando, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está solicitando que cambiemos la decisión que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y fechas límites importantes. Para obtener información de cómo hacer esta apelación, consulte el Capítulo 9 de este documento.

# CAPÍTULO 8:

## *Sus derechos y responsabilidades*

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

---

---

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

---

<b>Sección 1.1 Debemos darle información de manera conveniente para usted y que coincida con sus sensibilidades culturales (en otros idiomas que no sean inglés, en braille, en tamaño de letra grande, en otros formatos alternativos, etc.)</b>
---

Su plan está obligado a asegurarse de que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de manera culturalmente competente y estén accesibles para todos los miembros, incluyendo las personas con poco dominio del inglés, competencias de lectura limitadas, discapacidad auditiva o que tienen diversos orígenes culturales y étnicos. Los ejemplos de cómo un plan puede cumplir esos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, prestar servicios de traducción, servicios de interpretación, teletipos o conexión de TTY (teléfono de texto o teléfono de teletipo).

Nuestro plan tiene servicios de interpretación gratuitos para contestar preguntas de miembros que no hablan inglés. También podemos ofrecerle la información en braille, en letra grande u otro formato alternativo si costo, si usted lo necesita. Se nos requiere que le demos información acerca de los beneficios del plan en un formato que sea accesible y apropiada para usted. Para obtener información de nosotros de una manera adecuada para usted, llame a servicio al cliente.

Nuestro plan está obligado a darles a las miembros la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para los servicios de atención médica de rutina y preventiva para mujeres.

Si no están disponibles en la red del plan los proveedores de una especialidad, es la responsabilidad del plan buscar proveedores especialistas fuera de la red que le den la atención necesaria. En ese caso, usted solo pagará los costos compartidos dentro de la red. Si estuviera en una situación en la que no hay especialista en la red del plan que cubran el servicio que usted necesita, llame al plan para obtener información de a dónde ir para recibir este servicio con costos compartidos dentro de la red.

Si tiene problemas para obtener información de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted, llame para presentar una queja formal con Servicios para miembros. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente a la Oficina para Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades****Sección 1.1 Tenemos que dar información de manera que pueda entenderla y que coincida con sus sensibilidades culturales (en idiomas además del inglés, en braille, en letra grande o en otros formatos, etc.)**

Se exige que nuestro plan se asegure de que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se presten de manera culturalmente adecuada y estén accesibles para todos los inscritos cuyo dominio del inglés es limitado, cuya capacidad para leer es limitada, cuyos antecedentes étnicos y culturales son diversos o que tengan discapacidades auditivas. Unos ejemplos de cómo un plan puede cumplir esos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, ofrecer servicios de traducción, servicios de intérpretes, servicios de teletipo o conexión al sistema TTY (teléfono de texto o teléfono de teletipo).

Nuestro plan tiene disponibles servicios gratuitos de intérpretes para contestar las preguntas de los asegurados que no hablen inglés. Además, le podemos aportar información en braille, en letra grande o en otros formatos sin costo alguno, si lo necesita. Se exige que le aportemos la información sobre los beneficios del plan en un formato accesible y adecuado para usted. Para que le aportemos información de una manera que le convenga a usted, favor de llamar al centro de servicio al cliente.

Se exige que nuestro plan les conceda a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista de salud femenina de la red para los servicios de atención médica femenina preventiva y rutinaria.

Si los proveedores de servicios médicos especializados de la red del plan no están disponibles, es la responsabilidad del plan buscar proveedores de servicios médicos especializados fuera de la red para prestarle los servicios de atención médica necesaria. En ese caso, solo pagará los costos compartidos de la red. Si está en una situación donde no hay especialistas de la red del plan que cubran el servicio que necesita, llame al plan para conseguir información sobre dónde deber ir para conseguir el servicio con los costos compartidos de la red.

Si le es difícil conseguir la información de nuestro plan en un formato accesible y adecuado para usted, favor de llamar al centro de servicio al cliente para presentar una reclamación. Además, puede presentar una queja al Programa Medicare si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o llame directamente a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o 1-800-537-7697 para el sistema TTY.

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

Usted tiene el derecho de elegir un proveedor de atención primaria (PCP) en la red del plan para prestarle y coordinar sus servicios cubiertos. También tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una remisión. No es necesario que obtenga las remisiones para ir a los proveedores de la red.

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

Tiene derecho a obtener citas y servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *en un período de tiempo razonable*. Esto incluye el derecho de obtener servicios oportunos de especialistas cuando necesita esa atención. Usted también tiene derecho a obtener sus medicamentos con receta médica en cualquier farmacia de nuestra red sin grandes demoras.

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

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

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

- Su información médica personal incluye la información personal que nos dio cuando se inscribió en este plan, al igual que su expediente médico y otra información médica y de salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y controlar cómo se usa su información médica. Le entregamos un aviso por escrito llamado **Aviso de prácticas de privacidad** que habla sobre estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

**¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?**

- Nos aseguramos de que las personas que no están autorizadas no vean ni modifiquen sus registros.
- Excepto en las circunstancias indicadas abajo, si pretendemos dar su información médica a alguien que no le está dando atención ni pagando su atención, *estamos obligados a obtener primero su permiso por escrito o de alguien a quien usted haya dado el poder legal para tomar primero decisiones por usted*.
- Existen ciertas excepciones que no requieren que obtengamos primero su permiso escrito. La ley permite o exige estas excepciones.
  - Por ejemplo, debemos divulgar la información de salud a las agencias del gobierno que verifican la calidad de la atención.
  - Debido a que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, debemos darle a Medicare su información de salud incluyendo la información sobre sus medicamentos con receta de la Parte D. Si Medicare revela su información para usos de investigación u otros, esto se hará de acuerdo con los estatutos y reglamentaciones federales; generalmente esto exige que no se comparta la información que lo identifica particularmente.

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

---

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

Usted tiene derecho a ver su expediente médico que guarda el plan y obtener una copia. Tenemos permitido cobrarle por reproducir copias. También tiene derecho de pedirnos que agreguemos o corriamos su expediente médico. Si nos pide que lo hagamos, trabajaremos con su proveedor de atención médica para decidir si se deben realizar los cambios.

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

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre la privacidad de su información médica personal, llame a servicio al cliente.

En la medida de lo posible, Presbyterian usa o comparte información médica que no lo identifica. Contamos con políticas y procedimientos para proteger la privacidad de la información de salud que lo identifica. Tenemos un programa de formación para educar a nuestros empleados y a otras personas sobre la protección interna de la información médica oral, escrita y electrónica y nuestras políticas de privacidad. El uso o la revelación de su información médica se hace únicamente con fines comerciales o según lo exija o permita la ley.

Cuando un tercero presta un servicio que tiene que ver con su información médica, requerimos un acuerdo por escrito con ellos para proteger la privacidad de su información médica.

Al momento de su inscripción, le entregamos una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad y lo compartimos con usted cada año en un boletín informativo. Si quiere volver a leerlo, puede encontrar la copia más actualizada en línea en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare). Si quiere una copia impresa, puede llamar a servicio al cliente para pedirla.

<b>Sección 1.4 Debemos darle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos</b>
---

Como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), tiene el derecho a obtener distintos tipos de información de nuestra parte.

Si quiere cualquiera de los tipos de información siguientes, llame a Servicio al Cliente.

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información acerca de la condición financiera del plan.
- **Información sobre nuestras redes de proveedores y farmacias.** Usted tiene el derecho a obtener información sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red y cómo pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información sobre su cobertura y normas que debe seguir cuando utiliza su cobertura.** En los Capítulos 3 y 4 tienen información relacionada con los servicios

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

médicos. En los Capítulos 5 y 6 hay información sobre la cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.

- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.** En el capítulo 9 se informa sobre cómo pedir una explicación por escrito del motivo por el que no está cubierto un servicio médico o un medicamento de la Parte D o si su cobertura está restringida. En el Capítulo 9 también hay información de cómo pedirnos cambiar una decisión, también llamado una apelación.

**Sección 1.5 Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención****Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención médica**

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

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

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

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

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

## Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

---

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

Los documentos legales que puede usar para entregar sus indicaciones por anticipado en estas situaciones se llaman **directivas anticipadas**. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y tienen diferentes nombres. Los documentos llamados **testamento en vida** y **mandato para atención médica** son ejemplos de las directivas anticipadas.

Si quiere utilizar un formulario de directivas anticipadas para dar sus instrucciones, esto es lo que debe hacer:

- **Obtenga el formulario.** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado, de un trabajador social o de algunas tiendas de suministros para oficina. A veces se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que dan información acerca de Medicare. También puede comunicarse con servicio al cliente para pedir los formularios.
- **Llénelo y fírmelo.** Sin importar de dónde obtenga este formulario, tenga presente que es un documento legal. Deberá considerar obtener la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Dé copias a las personas apropiadas.** Debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario que pueda tomar decisiones por usted si usted no puede. Es posible que quiera darle copias a sus amigos cercanos o familiares. Guarde una copia en casa.

Si sabe con anticipación que será hospitalizado y firmó un formulario de instrucciones anticipadas, **llévese una copia al hospital.**

- Si le admiten en el hospital, le preguntarán si ya firmó un formulario de directivas anticipadas y si lo tiene con usted.
- Si no ha firmado un formulario de instrucciones anticipadas, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntará si desea firmarlo.

**Recuerde, usted decide si desea llenar un formulario de instrucciones anticipadas** (incluyendo si desea firmarlo si se encuentra en el hospital). De acuerdo con la ley, nadie puede negarle atención ni discriminarle si usted firmó o no instrucciones anticipadas.

### ¿Qué pasa si no se siguen sus instrucciones?

Si firmó una instrucción anticipada y considera que un médico u hospital no siguió las instrucciones que allí se indican, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Salud de Nuevo México al número o la dirección listado abajo:

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

---

Departamento de Salud de Nuevo México (New Mexico Department of Health)  
1190 S. St. Francis Dr.  
Santa Fe, NM 87505  
(505) 827-2613  
[nmhealth.org](http://nmhealth.org)

Departamento de Gestión de Incidentes de Salud de Nuevo México  
Oficina de quejas sobre abuso, negligencia y explotación  
1-800-445-6242  
<http://nmhealth.org/contact/report/>

Departamento de Salud de Nuevo México,  
Oficina de Manejo de Incidentes, Centros y hospitales  
1-800-752-8649  
[nmhealth.org/contact/report](http://nmhealth.org/contact/report)

**Sección 1.6 Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos reconsiderar decisiones que hayamos tomado**

Si tiene algún problema, preocupación o queja y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, en el Capítulo 9 de este documento está lo que puede hacer. No importa lo que haga, pedir una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja, **debemos tratarlo de manera justa.**

**Sección 1.7 ¿Qué puede hacer si siente que lo están tratando injustamente o que no se respetan sus derechos?****Si se trata de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

Si cree que se le ha tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual o país de origen, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697, o llame a su Oficina de Derechos Civiles local.

**¿Se trata de algo más?**

Si usted cree que ha sido tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos, y no se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que tiene:

- Usted **puede llamarnos a servicio al cliente.**
- Puede **llamar al Programa Estatal de Ayuda de Seguros Médicos (SHIP).** Para obtener información, consulte el Capítulo 2, Sección 3.

## Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

---

- O puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, los 7 días de la semana (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

### Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varios lugares en donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Usted **puede llamarnos a servicio al cliente.**
  - También puede pedir una copia de nuestra declaración de Derechos y responsabilidades y hacernos recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades del miembro.
- Puede **llamar al Programa Estatal de Ayuda de Seguros Médicos (SHIP)**. Para obtener información, consulte el Capítulo 2, Sección 3.
- Puede ponerse en contacto con **Medicare.**
  - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o bajar la publicación llamada *Derechos y Protecciones de Medicare*. (La publicación se encuentra disponible en: [www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf](http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).)
  - O puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, los 7 días de la semana (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

---

## SECCIÓN 2 Como miembro del plan, usted tiene algunas responsabilidades

---

A continuación se indican las cosas que debe hacer como miembro del plan. Si tiene alguna pregunta, llame a servicio al cliente.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe seguir para obtener estos servicios cubiertos.** Use esta *Evidencia de cobertura* para saber qué está cubierto para usted y las normas que debe seguir para obtener sus servicios cubiertos.
  - Los Capítulos 3 y 4 tienen información sobre sus servicios médicos.
  - Los Capítulos 5 y 6 tienen información sobre su cobertura de medicamentos con receta de la Parte D.
- **Si tiene otra cobertura de seguro médico o cobertura de medicamentos con receta médica además de nuestro plan, debe informarnos al respecto.** En el Capítulo 1 obtiene información sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de Medicaid y de miembro del plan cada vez que obtenga atención médica o medicamentos con receta de la Parte D.

**Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**

---

- **Ayude a sus médicos y a otros proveedores a que lo ayuden al darles información, hacer preguntas y llevar control de su atención médica.**
  - Para obtener la mejor atención, hable con sus médicos y otros proveedores de atención médica sobre sus problemas de salud. Siga las instrucciones y planes de tratamiento que usted y sus médicos acordaron.
  - Asegúrese de que sus médicos están al tanto de todos los medicamentos que está tomando, incluyendo medicamentos no recetados, vitaminas, y suplementos.
  - Si tiene alguna pregunta, asegúrese de hacerla y obtenga una respuesta que usted entienda.
- **Sea amable.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de los demás pacientes. También esperamos que actúe de manera que ayude a que las cosas en el consultorio de su médico, los hospitales y otras oficinas funcionen sin problemas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, es responsable de hacer estos pagos:
  - Debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
  - Para la mayoría de nuestros servicios médicos y medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo cuando obtiene el servicio o medicamento.
  - Si se exige que usted pague la cantidad extra por la Parte D por sus ingresos más altos (según lo informó en su última declaración de impuestos), debe seguir pagando la cantidad adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Si se muda *en* el área de servicio del plan, necesitamos saberlo** para poder mantener actualizado su expediente de membresía y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si usted se muda *fuera* del área de servicios de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan**
- Si se muda, también es importante informar al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación para Ferroviarios).

## CAPÍTULO 9:

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

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

### SECCIÓN 1 Introducción

#### Sección 1.1 Lo que debe hacer si tiene un problema o preocupación

Este capítulo explica el proceso para manejar los problemas y las inquietudes. El proceso que utilice para manejar su problema depende de dos cosas:

1. Ya sea que su problema se trate de sus beneficios cubiertos por **Medicare** o **Medicaid**. Si quiere recibir ayuda para decidir si usa el proceso de Medicare, el de Medicaid o ambos, comuníquese con Servicio al Cliente.
2. El tipo de problema que tiene:
  - Para algunos tipos de problemas, necesita usar el **proceso de decisiones y apelaciones de cobertura**.
  - Para otros tipos de problemas, necesita usar el **proceso de poner quejas**; también llamado quejas formales.

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

La guía en la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso correcto a usar y qué debería de hacer.

#### Sección 1.2 Acerca de los términos legales

Hay términos legales técnicos para algunas de las normas, procedimientos y tipos de fechas límite que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender. Para facilitar las cosas, este capítulo:

- Para facilitar las cosas, este capítulo explica las normas y procedimientos legales que utilizan palabras más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, este capítulo generalmente dice presentar una queja en lugar de presentar un reclamo, decisión de cobertura en lugar de determinación de organización o determinación de cobertura o determinación en riesgo organización de revisión independiente en lugar de entidad de revisión independiente.
- También se evita al máximo el uso de abreviaturas.

Sin embargo, puede ser útil, y algunas veces de mucha importancia, que conozca los términos legales correctos. Saber qué términos usar lo ayudará a comunicarse con más precisión para obtener la ayuda o información adecuadas para su situación. Para ayudarle a conocer qué

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

---

términos utilizar, incluimos los términos legales cuando damos los detalles para manejar tipos específicos de situaciones.

---

**SECCIÓN 2 Dónde obtener más información y asistencia personalizada**

---

Siempre estamos disponibles para ayudarle. Aun si tiene una queja del trato que le demos, estamos obligados a respetar su derecho de quejarse. Por lo tanto, siempre debe comunicarse con Servicio al Cliente para obtener ayuda. Pero en algunas situaciones puede ser también que quiera ayuda o una guía de alguien que no tenga relación con nosotros. Bajo hay dos entidades que pueden ayudarlo.

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

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

Los servicios de los consejeros de SHIP son gratuitos. Encontrará los teléfonos y los URL del sitio web en el Capítulo 2, Sección 3 de este documento.

**Medicare**

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda. Para comunicarse con Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.
- También puede visitar el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)).

**Puede obtener ayuda e información de Medicaid**

New Mexico Human Services Department  
Medical Assistance Division  
P.O. Box 2348  
Santa Fe, NM 87505-2384  
1-888-997-2583 (TTY 711)  
[www.hsd.state.nm.us](http://www.hsd.state.nm.us)

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

---

New Mexico Aging and Long-Term Services Department  
2550 Cerrillos Road  
Santa Fe, NM 87505-3260  
1-866-451-2901 (TTY 711)  
[www.nmaging.state.nm.us](http://www.nmaging.state.nm.us)

---

**SECCIÓN 3 Para solucionar su problema, ¿qué proceso debe usar?**

---

Debido a que tiene Medicare y obtiene asistencia de Medicaid, usted tiene diferentes procesos que puede utilizar para manejar su problema o reclamo. Qué procesos utiliza depende de si el problema es sobre los beneficios de Medicare o de Medicaid. Si su problema es sobre un beneficio cubierto por Medicare, entonces debe utilizar el proceso de Medicare. Si su problema es sobre un beneficio cubierto por Medicaid, entonces deberá utilizar el proceso de Medicaid. Si quiere recibir ayuda para decidir si usa el proceso de Medicare o el de Medicaid, comuníquese con Servicio al Cliente.

Los procesos de Medicare y de Medicaid se describen en diferentes partes de este capítulo. Para saber qué parte debe leer, utilice el siguiente cuadro.

---

**¿Su problema es sobre los beneficios de Medicare o de Medicaid?**

(Si quiere ayuda para decidir si su problema es sobre los beneficios de Medicare o de Medicaid, póngase en contacto con Servicios para miembros.)

Mi problema está relacionado con los beneficios de **Medicare**.

Consulte la siguiente sección de este capítulo, **Sección 4, Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicare**.

Mi problema está relacionado con la cobertura de **Medicaid**.

Pase a la **Sección 12** de este capítulo: **Cómo manejar de los problemas sobre sus beneficios de Medicaid**.

---

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****PROBLEMAS SOBRE SUS BENEFICIOS DE MEDICARE****SECCIÓN 4 Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de  
Medicare****Sección 4.1 ¿Debería usar el proceso de decisiones de cobertura y  
apelaciones? O ¿debe usar el proceso para presentar quejas?**

Si usted tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que correspondan a su situación. La tabla de abajo le ayudará a encontrar la sección correcta de este capítulo para observar los problemas y las quejas sobre **los beneficios que cubre Medicare**.

Para determinar qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o preocupación sobre sus beneficios de **Medicare**, use esta tabla:

**¿Su problema o inquietud está relacionado con sus beneficios o cobertura?**

Esto incluye problemas sobre si la atención médica (artículos médicos, servicios o medicamento con receta de la Parte B) tienen cobertura o no, la manera en la que están cubiertos y problemas relacionados con el pago de la atención médica o medicamentos con receta.

**Sí.**

Consulte la siguiente sección de este capítulo, **Sección 5, Guía básica sobre decisiones de cobertura y apelaciones**.

**No.**

Pase a la **Sección 11** al final de este capítulo: **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras preocupaciones**.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 5 Una guía para los aspectos básicos de las decisiones de cobertura y las apelaciones****Sección 5.1 Cómo pedir decisiones de cobertura y presentar apelaciones: una visión amplia**

Las decisiones de cobertura y las apelaciones tratan problemas relacionados con sus beneficios y cobertura para la atención médica (servicios, artículos y medicamentos con receta de la Parte B, incluyendo el pago). Para simplificar, normalmente nos referimos a artículos médicos, servicios y medicamentos de la Parte B de Medicare como **atención médica**. Usted usa el proceso de decisión de cobertura y apelaciones para cuestiones como si algo está cubierto o no y la forma en que algo está cubierto.

**Cómo solicitar decisiones de cobertura antes de recibir los beneficios**

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o la cantidad que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan lo remite a un especialista médico que no está dentro de la red, esta remisión se considera una decisión de cobertura favorable, a menos que su médico de la red pueda mostrar que recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico, o que la *Evidencia de cobertura* deja en claro que el servicio remitido nunca está cubierto en ninguna circunstancia. Usted o su médico también se puede comunicar con nosotros y solicitarnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico en particular o se rehúsa a darle atención médica que usted considera que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos atención médica antes de que la reciba, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas se descartará una solicitud de decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se descartará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está autorizado legalmente para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si descartamos una solicitud de decisión de cobertura, enviaremos un aviso explicando por qué se descartó la solicitud y cómo pedir la revisión del rechazo.

Estamos tomando una decisión de cobertura en su nombre cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunas situaciones, podríamos determinar que Medicare no cubre o ya no cubre atención médica para usted. Si está en desacuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

**Cómo presentar una apelación**

Si tomamos una decisión de cobertura y no está satisfecho, ya sea antes o después de recibir un beneficio, puede apelar la decisión. Una apelación es una manera formal para solicitarnos que revisemos y cambiemos una decisión de cobertura que hemos tomado. En ciertas circunstancias, que mencionaremos después, puede solicitar una apelación expedita o apelación rápida de una

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

decisión de cobertura. Su apelación la manejan diferentes revisores a los que tomaron la decisión original.

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

En circunstancias limitadas se desestimará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que quiere decir que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se descartará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está autorizado legalmente para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si descartamos una solicitud de apelación de Nivel 1, enviaremos un aviso explicando por qué se descartó la solicitud y cómo pedir la revisión del rechazo.

Si rechazamos toda o parte de su apelación de Nivel 1 para atención médica, su apelación pasará automáticamente al Nivel 2, y una organización de revisión independiente que no tiene relación con nosotros se ocupará de ella.

- (Usted no tiene que hacer nada para comenzar una apelación del Nivel 2. Las reglas de Medicare exigen que le enviemos automáticamente la apelación de atención médica para el Nivel 2 si no estamos completamente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Consulte la **Sección 6.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2.
- Para apelaciones de medicamentos de la Parte D, si decimos no a todo o parte de su apelación, debe pedir una apelación de Nivel 2. Las apelaciones de la Parte D se describen mejor en la Sección 7 de este capítulo).

Si usted no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda continuar a través de los niveles adicionales de apelación (en la Sección 10 de este Capítulo se explican los procesos de apelación de los Niveles 3, 4 y 5).

### **Sección 5.2    Cómo obtener ayuda cuando pide una decisión de cobertura o presenta una apelación**

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

- Usted **puede llamarnos a servicio al cliente.**
- **Puede obtener ayuda gratis** del Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico.
- **Su médico puede solicitar un pedido por usted.** Si su médico ayuda con una apelación después del Nivel 2, tendrá que nombrarlo como su representante. Llame a Servicios para Miembros y pida el formulario de *Designación de representante*. (El formulario también

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

está disponible en el sitio web de Medicare en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf).

- Para atención médica, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 por usted. Si su apelación es rechazada al Nivel 1, automáticamente se transmitirá al Nivel 2.
- Para los medicamentos con receta de la Parte D, su médico u otro proveedor que receta pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico o el proveedor que receta puede solicitar la apelación de Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que le represente.** Si quiere, puede nombrar a otra persona para que actúe como su **representante** para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
  - Si quiere que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicio al Cliente y pida el formulario de *Designación de representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf). El formulario le da a esa persona permiso para actuar de su parte. Deben firmarlo usted y la persona que usted desea que actúe de su parte. Deberá darnos una copia del formulario firmado.
  - Aunque podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días calendario después de recibir su solicitud de apelación (nuestra fecha límite para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será descartada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicarán sus derechos a pedir que una organización de revisión independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **Usted también tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado de su colegio de abogados local u otro servicio de referencia. También existen grupos que le dan servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para que pida algún tipo de decisión de cobertura o apelación de una decisión.

### Sección 5.3 ¿Qué sección de este capítulo da la información de su situación?

Hay cuatro tipos de diferentes situaciones que incluyen decisiones sobre cobertura y apelaciones. Ya que cada situación tiene diferentes normas y fechas límite, le damos los detalles de cada una en una sección separada:

- La **Sección 6** de este capítulo: Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- La **Sección 7** de este capítulo: Sus medicamentos con receta de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación
- La **Sección 8** de este capítulo: Cómo pedirnos que cubramos una estancia en el hospital como pacientes hospitalizados más prolongada si cree que el médico le está dando de alta muy pronto
- La **Sección 9** de este capítulo: Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si cree que su cobertura terminará muy pronto (*Se aplica únicamente a estos servicios: atención médica en casa, atención en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF)*)

Si no está seguro sobre qué sección debe usar, llame a Servicio al Cliente. También puede recibir ayuda o información de organizaciones gubernamentales como su Programa de Asistencia de Seguro Médico del estado.

---

## SECCIÓN 6 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación de una decisión de cobertura

---

<b>Sección 6.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para la atención médica o si quiere que le reembolsemos nuestra parte del costo de su atención</b>
--

Esta sección se trata de sus beneficios para la atención médica. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este documento: *Cuadro de beneficios (lo que está cubierto y lo que paga usted)*. En algunos casos, diferentes normas se aplican a la solicitud para un medicamento con receta médica de la Parte B. En esos casos, explicaremos cómo las normas para los medicamentos con receta médica de la Parte B son diferentes de las normas para los artículos y los servicios médicos.

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

1. No está obteniendo determinada atención médica que desea y considera que esta atención está cubierta por nuestro plan. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
2. Nuestro plan no aprobará la atención médica que su médico u otro proveedor médico desea proporcionarle y considera que esta atención está cubierta por el plan. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 6.2.**
3. Recibió atención médica que considera que el plan debe cubrir, pero dijimos que no pagaremos esta atención médica. **Cómo presentar una apelación. Sección 6.3.**

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

4. Recibió atención médico, y pagó por ellos, y cree que el plan debería cubrirlos, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención. **Envíenos la factura. Sección 6.5.**
5. Se le indicó que la cobertura para determinada atención médica que ha estado recibiendo y que aprobamos anteriormente, será reducida o detenida y, considera que reducir o detener esta atención podría dañar su salud. **Cómo presentar una apelación. Sección 6.3.**

**Nota:** Si la cobertura que se suspenderá es por atención en el hospital, atención médica en casa, en un centro de enfermería especializada o en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF), debe leer las Secciones 7 y 8 de este Capítulo. En estos tipos de atención se aplican reglas especiales.

### Sección 6.2 Paso a paso: Cómo puede solicitar una decisión de cobertura

#### Términos legales

Cuando una decisión de cobertura es sobre su atención médica, se llama una **determinación de organización**.

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

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

Una decisión de cobertura estándar generalmente se toma en 14 días o 72 horas para medicamentos de la Parte B. Una decisión de cobertura rápida generalmente se hace en el plazo de 72 horas para servicios médicos o 24 horas para medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe reunir dos requisitos:

- *Solo* puede pedir cobertura para artículos o servicios médicos (no solicitudes de pago de artículos o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión de cobertura rápida únicamente si usar las fechas límite estándar *puede ocasionar un daño grave a su salud o afectar su capacidad para funcionar*.
- Si su médico nos indica que su 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 se necesita por su salud que le demos una decisión de cobertura rápida. Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
  - Explica que usaremos las fechas límite estándar.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

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

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

- Comience por llame, escriba o envíe un fax a nuestro plan para hacer su petición de que autoricemos o brindemos cobertura para la atención médica que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacerlo. En el Capítulo 2 hay información de contacto.

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

*Para las decisiones de cobertura estándar usamos las fechas límite estándar.*

Esto significa que le daremos una respuesta en el plazo de **14 días calendario** después de haber recibido su solicitud de **un artículo o servicio médico**. Si su solicitud es para un **medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta en el **plazo de 72 horas** después de que recibamos su solicitud.

- **Sin embargo**, si pide más tiempo, o si necesitamos reunir más información que lo pueda beneficiar, podemos **tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar más días, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para decidir si su solicitud es para un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.
- Si usted cree que *no* deberíamos tardar más días, puede presentar una queja rápida. Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de apelaciones y decisiones de cobertura. Vea la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

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

Una decisión de cobertura rápida significa que le responderemos dentro de **72 horas** si su solicitud es para un artículo o un servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare, le responderemos dentro de **24 horas**.

- **Sin embargo**, si pide más tiempo o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, **podemos tardar hasta 14 días más**. Si decidimos tomar más días, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para decidir si su solicitud es para un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si usted cree que no deberíamos tardar más días, puede presentar una queja rápida. (Vea la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si nuestra respuesta es negativa a una parte o a toda su solicitud**, le enviaremos una declaración por escrito que explique por qué dijimos que no.

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

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

### **Sección 6.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1**

#### **Términos legales**

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

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

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

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

- Si apela una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención que usted todavía no ha recibido, usted o su médico deberá decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos indica que por su salud se necesita 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 en la Sección 6.2 de este capítulo.

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

- **Si está solicitando una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito.** También puede pedir la apelación llamándonos. En el Capítulo 2 hay información de contacto.
- **Si está solicitando una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 hay información de contacto.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- **Debe presentar su solicitud de apelación en un período de 60 días calendario** a partir de la fecha en el aviso escrito que enviamos para darle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple la fecha límite y tiene un buen motivo, cuando haga su apelación, explique el motivo de la tardanza para presentarla. Podemos darle más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de un buen motivo pueden incluir una enfermedad grave que le evitó comunicarse con nosotros o si le damos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted y su médico pueden añadir más información para respaldar su apelación.**

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

- Cuando revisamos su apelación, volvemos a ver detenidamente toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando denegamos su solicitud.
- Reuniremos más información si fuera necesario posiblemente comunicándonos con usted o con su médico.

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

- Para apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en el plazo de 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si pide más tiempo o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, podemos **tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar más días, se lo notificaremos por escrito. No podemos emplear más tiempo si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
  - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas (o cuando termine el período de tiempo extendido si tomamos más días), debemos enviarle automáticamente la solicitud para el Nivel 2 del proceso de apelaciones, que revisará una organización de revisión independiente. En la Sección 6.4 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es positiva a una parte de o a toda su solicitud**, debemos autorizar o dar la cobertura acordada dentro de las 72 horas siguientes a recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o todo lo que usted solicitó**, le enviaremos nuestra decisión por escrito y 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.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

### *Fechas límite para una apelación estándar*

- Para apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **en el plazo de 30 días calendario** después de recibir su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que no haya recibido todavía, le daremos nuestra respuesta **en el plazo de 7 días calendario** después de que recibamos su apelación. Le daremos nuestra decisión con mayor rapidez si su estado médico nos lo exige.
  - Sin embargo, si pide más tiempo, o si necesitamos más información que pueda beneficiarlo, podemos **tardar hasta 14 días calendario más** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar más días, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para decidir si su solicitud es para un medicamento con receta médica de la Parte B de Medicare.
  - Si usted cree que *no* deberíamos tardar más días, puede presentar una queja rápida. Cuando usted presente una queja rápida, le responderemos dentro de las siguientes 24 horas. (Vea la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).
  - Si no le damos una respuesta a más tardar en la fecha límite (o cuando termine el período de tiempo extendido), le enviaremos su solicitud para la apelación de Nivel 2, donde una organización independiente externa revisará la apelación. En la Sección 6.4 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- Si nuestra respuesta es afirmativa a una parte o todo lo que solicitó, debemos autorizar o dar la cobertura en el plazo de 30 días calendario si su solicitud es por un artículo o servicio médico, o **en el plazo de 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

**Si nuestro plan deniega una parte o toda la apelación, enviamos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.**

### **Sección 6.4 Paso a paso: Cómo presentar una Apelación de Nivel 2**

#### **Términos legales**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces se la llama **IRE**.

**La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debemos cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

- Enviaremos la información referente a su apelación a esta organización. Esta información se conoce como su **expediente del caso**. Tiene derecho a pedirnos una copia del archivo de su caso.
- Tiene derecho a darle información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores en la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

#### *Si en el Nivel 1 tuvo una apelación rápida, también tendrá una apelación rápida en el Nivel 2.*

- Para la apelación rápida, la organización de revisión deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 en el plazo de 72 horas a partir del momento en que recibe su apelación.
- Si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la Organización de Revisión Independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario más**. Si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión independiente no puede emplear más tiempo para tomar una decisión.

#### *Si en el Nivel 1 tuvo una apelación estándar, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2*

- Para apelación estándar, si su solicitud es por un producto o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su Apelación de Nivel 2 **en el plazo de 30 días calendario** a partir del momento en que recibe su apelación.
- Si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en el plazo de 7 días calendario** a partir del momento en que reciban su apelación.
- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o un servicio médico y la Organización de revisión independiente necesita recopilar más información que pueda beneficiarlo, **puede tardar hasta 14 días calendario más**. Si su solicitud es para un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión independiente no puede emplear más tiempo para tomar una decisión.

### **Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

La organización de revisión independiente lo informará de su decisión por escrito y explicará las razones de la decisión.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- **Si la organización de revisión independiente dice sí a una parte o a toda la solicitud de un artículo o un servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de atención médica en un plazo de **72 horas** o dar el servicio en el plazo de 14 días calendario después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente sobre las **solicitudes estándar** o en el **plazo de 72 horas** a partir de la fecha en la que el plan recibe la decisión de la organización de revisión independiente para **solicitudes expeditas**.
- **Si la organización de revisión independiente dice sí a una parte o a toda la una solicitud de un medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o dar el medicamento con receta de la Parte B en cuestión en un **plazo de 72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes estándar** o en un **plazo de 24 horas** después de la fecha en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente para las **solicitudes expeditas**.
- **Si esta organización deniega una parte de o toda su apelación**, eso significa que está de acuerdo con nuestro plan en cuanto a que su solicitud (o una parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe aprobarse. (Esto se llama **confirmar la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
  - Explicar la decisión.
  - Notificarle del derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica que está pidiendo cumple cierto mínimo. El aviso por escrito que usted recibe de la organización de revisión independiente le indicará la cantidad en dólares necesaria para continuar con el proceso de apelaciones.
  - Diciéndole cómo presentar una apelación de Nivel 3.

### **Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, usted elige si desea continuar con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelaciones). Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la apelación de Nivel 2.
- Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador se encarga de la apelación de Nivel 3. La Sección 10 en este capítulo explica los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 6.5 ¿Qué sucede si nos pide que le reembolsemos nuestra parte de una factura que recibió por atención médica?</b>
--

**No podemos reembolsarle directamente por un servicio o producto de Medicaid.** Si recibe una factura por un valor mayor que el copago de los servicios y artículos cubiertos de Medicaid, envíenos la factura. **Usted no debe pagar la factura.** Nos comunicaremos directamente con el

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

proveedor y resolveremos el problema. Pero, si paga la factura, puede obtener un reembolso de ese proveedor de atención médica si siguió las reglas para obtener el servicio o el artículo.

### **Solicitar un reembolso es solicitar una decisión de cobertura de nuestra parte**

Si nos envía los documentos pidiendo el reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura. Para tomar esta decisión de cobertura, verificaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto. También verificaremos si siguió todas las normas para usar su cobertura de atención médica.

- **Si respondemos sí a su solicitud:** Si la atención médica que pagó está cubierta y siguió todas las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo en un plazo de 60 días calendario después que recibamos su solicitud. Si no ha pagado la atención médica, le enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** Si la atención médica *no* está cubierta, o si *no* ha seguido todas las reglas, no enviaremos el pago. En cambio, le enviaremos una carta indicando que no pagaremos la atención médica y los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle lo solicitado, **puede poner una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos está solicitando que cambiemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

**Para presentar esta apelación, siga el proceso para apelaciones que describimos en la Sección 5.3.** Para las apelaciones relacionadas con reembolso, tenga en cuenta:

- Debemos darle una respuesta en los siguientes 60 días calendario después de recibir su apelación. Si nos solicita reembolsarle la atención médica que usted ya recibió y pagó, no puede solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decide que debemos pagar, debemos enviar el pago a usted o al proveedor en el plazo de 30 días calendario. Si la respuesta a su apelación es positiva en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago a usted o al proveedor en el término de 60 días calendario.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 7 Sus medicamentos con receta de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación****Sección 7.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si quiere que le reembolsemos el pago de un medicamento de la Parte D**

Sus beneficios incluyen la cobertura de muchos medicamentos con receta. Para que esté cubierto, su medicamento debe utilizarse para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener información sobre los medicamentos, normas, restricciones y costos de la Parte D, vea los Capítulos 5 y 6. **Esta sección trata únicamente sobre los medicamentos de la Parte D.** Para simplificar las cosas, generalmente decimos *medicamento* en el resto de esta sección, en lugar de repetir *medicamento con receta cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D* todo el tiempo. Nosotros también usamos el término “Lista de medicamentos” en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*.

- Si usted no sabe si un medicamento está cubierto o si usted cumple las normas, puede preguntarnos. Para algunos medicamentos es necesario que obtenga nuestra aprobación antes de que lo cubramos.
- Si su farmacia le dice que no puede surtirle su receta como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito explicando cómo comunicarse con nosotros para pedir una decisión de cobertura.

**Apelaciones y decisiones de cobertura de la Parte D****Términos legales**

Una decisión de cobertura inicial sobre sus medicamentos de la Parte D se llama una **Determinación de cobertura**.

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y cobertura o la cantidad que pagaremos por sus medicamentos. En esta sección se explica qué puede hacer si está en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Pedir que cubran un medicamento de la Parte D que no está en la *Lista de medicamentos cubiertos* del plan. **Puede solicitar una excepción. Sección 7.2**
- Pedirnos que cancelemos una restricción en la cobertura del plan por un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener). **Puede solicitar una excepción. Sección 7.2**

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Cómo solicitar el pago de una cantidad de costo compartido más bajo por un medicamento cubierto en un nivel de costo compartido más alto. **Puede solicitar una excepción. Sección 7.2**
- Cómo solicitar la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una decisión de cobertura. Sección 7.4**
- Paga por un medicamento con receta que ya compró. **Pídanos que le devolvamos el pago. Sección 7.4**

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

En esta sección se le indica cómo pedir decisiones de cobertura y cómo solicitar una apelación.

### Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?

#### Términos legales

Solicitar la cobertura de un medicamento que no está en la “Lista de medicamentos” cubiertos a veces se llama solicitar una **excepción a la lista de medicamentos cubiertos**.

Solicitar la cobertura de un medicamento que no está en la lista de medicamentos cubiertos a veces se llama solicitar una **excepción a la lista de medicamentos cubiertos**.

Solicitarnos el pago de un precio más bajo por un medicamento no preferido cubierto a veces se llama pedir una **excepción de nivel**.

Si un medicamento no está cubierto en la forma en que le gustaría que esté cubierto, puede solicitarnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura.

Para que nosotros consideremos su solicitud de excepción, su médico u otro proveedor que receta deberán explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. Estos son ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional que receta podrán pedirnos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra “Lista de medicamentos cubiertos”.**
  - Si aceptamos cubrir un medicamento que no está en la “Lista de medicamentos”, usted deberá pagar la cantidad del costo compartido que se aplica a todos nuestros medicamentos. No puede pedir una excepción de la cantidad de gastos compartidos que necesitamos que pague por el medicamento.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

2. **Eliminar una restricción de un medicamento cubierto.** En el Capítulo 5 se describen las normas o restricciones adicionales que se aplican en ciertos medicamentos en nuestra “Lista de medicamentos”.
  - Si aceptamos hacer una excepción y anulamos una restricción para usted, puede pedir una excepción a la cantidad de gastos compartidos que le pedimos que pague por el medicamento.
  
3. **Cambiar la cobertura de un medicamento a un nivel de costo compartido más bajo.** Todos los medicamentos de la “Lista de medicamentos” están en uno de los cinco niveles de costos compartidos. En general, mientras más bajo sea el número del nivel del costo compartido, más bajo será el pago que haga usted como su parte del costo del medicamento.
  - Si nuestra “Lista de medicamentos” contiene medicamentos alternativos para tratar su condición médica que están en un nivel de costo compartido menor que su medicamento, puede solicitar que cubramos su medicamento en la cantidad de costo compartido que se aplica a los medicamentos alternativos.
  - Si el medicamento que está tomando es un producto biológico, puede pedirnos que cubramos su medicamento con un costo compartido más bajo. Esto sería el nivel más bajo que contenga alternativas de productos biológicos para tratar su condición.
  - Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede pedirnos la cobertura de su medicamento por la cantidad de costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de productos de marca para el tratamiento de su condición.
  - Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede pedirnos la cobertura de su medicamento por la cantidad de costo compartido que se aplica al nivel más bajo que contiene alternativas de productos de marca o genéricas para el tratamiento de su condición.
  - No puede pedirnos que cambiemos el nivel de costos compartidos para ningún medicamento en el Nivel 5 de especialidad.
  - Si aprobamos su solicitud de una excepción de nivel y hay más de un nivel de costo compartido más bajo con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará la cantidad más baja.

### Sección 7.3 Aspectos importantes que debe saber sobre pedir excepciones

#### Su médico debe decirnos las razones médicas

Su médico u otra persona encargada de emitir recetas médicas deben darnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para una decisión más rápida, incluya esta información médica de su médico u otra persona encargada de emitir recetas médicas cuando solicite la excepción.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Nuestra “Lista de medicamentos” generalmente incluye más de un medicamento para tratar una condición particular. Estas posibilidades diferentes se llaman medicamentos **alternativos**. Si un medicamento alternativo fuera tan efectivo como el medicamento que está solicitando y no ocasiona más efectos secundarios u otros problemas médicos, generalmente *no* aprobaríamos su solicitud para una excepción. Si nos solicita una excepción de nivel, generalmente no aprobaremos su solicitud de excepción, a menos que ninguno de los medicamentos alternativos de los niveles de costo compartido más bajos funcione tan bien para usted o puedan causar una reacción adversa u otro daño.

### Podemos responder sí o no a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud de una excepción, nuestra aprobación usualmente es válida hasta el final del año del plan. Esto es cierto siempre y cuando su médico siga recetando el medicamento para usted y ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su estado médico.
- Si denegamos su solicitud, puede pedir otra revisión de nuestra decisión por medio de una apelación.

### Sección 7.4 Paso a paso: Cómo pedir una decisión de cobertura, incluida una excepción

#### Términos legales

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

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

Las **decisiones de cobertura estándar** se toman en el plazo de **72 horas** después de que recibamos la declaración de su médico. Las **decisiones de cobertura rápida** se toman en un plazo de **24 horas** después de recibir la declaración de su médico.

***Si su condición médica lo necesita, solicítenos que le demos una decisión de cobertura rápida. Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe reunir dos requisitos:***

- Debe estar pidiendo un *medicamento que aún no ha recibido*. (No puede pedir una decisión de cobertura rápida para pagar un medicamento que ya compró).
- Usar las fechas límite estándar puede ocasionar un daño grave a su *salud o afectar su capacidad para funcionar*.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- **Si su médico u otro proveedor que receta nos indica que por su salud se necesita una decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.**
- **Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el apoyo de su médico o de otro proveedor que receta), decidiremos si se necesita por su salud que le demos una decisión de cobertura rápida.** Si no aprobamos una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:
  - Explica que usaremos las fechas límite estándar.
  - Explica que, si su médico u otro proveedor que receta solicitan la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
  - También le indicará cómo puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Nosotros responderemos a su queja en el plazo de 24 horas después de recibirla.

### **Paso 2: Solicite una decisión de cobertura estándar o una decisión de cobertura rápida.**

Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o cubramos la atención médica que quiere. También puede tener acceso al proceso de decisión de cobertura en nuestro sitio web. Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito, incluyendo las solicitudes que se presenten en el formulario de solicitud de determinación de cobertura de modelo de CMS, que está disponible en nuestro sitio web. En el Capítulo 2 hay información de contacto. Para ayudarnos a procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique el reclamo denegado que se está apelando.

Usted, su médico (u otro proveedor que receta) o su representante pueden hacerlo. También puede pedirle a un abogado que actúe en su nombre. La Sección 5 de este capítulo explica cómo puede darle el permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si está solicitando una excepción, entregue la declaración de respaldo,** que son las razones médicas para la excepción. Su médico u otro proveedor que receta pueden enviarnos la declaración por fax o correo. O, su médico u otra persona encargada de emitir recetas médicas pueden indicarnos por teléfono y luego enviar por fax o correo una declaración escrita, de ser necesario.

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

#### ***Fechas límite para una decisión de cobertura rápida***

- Debemos darle nuestra respuesta **en el plazo de 24 horas** después de recibir su solicitud.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- Para las excepciones, le daremos nuestra respuesta en el plazo de 24 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
- Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es positiva a una parte o a la totalidad de su solicitud,** debemos dar la cobertura acordada en las siguientes 24 horas después de recibir su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito explicando por qué dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

### *Fechas límite para una decisión de cobertura estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido*

- Debemos darle nuestra respuesta **en el plazo de 72 horas** después de recibir su solicitud.
  - Para las excepciones, le daremos nuestra respuesta en el plazo de 72 horas después de que recibamos la declaración de respaldo de su médico. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o todo lo que solicitó,** debemos **darle la cobertura** acordada **en las siguientes 72 horas** después de que recibamos su solicitud o la declaración del médico que respalda su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es que no a una parte o a todo lo que solicitó,** le enviaremos una declaración escrita que explique por qué dijimos que no. También le dice cómo apelar.

### *Los plazos para una decisión de cobertura estándar sobre el pago de un medicamento que ya ha comprado*

- Debemos darle una respuesta en los siguientes **14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es positiva a una parte o a la totalidad de su solicitud,** también debemos hacerle el pago dentro de 14 días calendario después de que recibamos su solicitud.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si nuestra respuesta es que no a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración escrita que explique por qué dijimos que no. También le dice cómo apelar.

### **Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.**

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

### **Sección 7.5 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1**

#### **Términos legales**

Una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama una **reconsideración** del plan.

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

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

*Una apelación estándar generalmente se hace en el plazo de 7 días. Una apelación rápida generalmente se hace en el plazo de 72 horas. Si su salud lo exige, pida una apelación rápida.*

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que todavía no ha recibido, usted y su médico u otro proveedor que receta deberá decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión de cobertura rápida en la Sección 6.4 de este capítulo.

**Paso 2: Usted, su representante, médico u otro proveedor que receta deben comunicarse con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1.** Si es necesario por su salud obtener una respuesta rápida, debe solicitar una **apelación rápida**.

- **Para apelaciones estándar, presente una solicitud por escrito o llámenos.** En el Capítulo 2 hay información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, envíe su apelación por escrito o puede llamarnos al 1-855-465-7737.** En el Capítulo 2 hay información de contacto.
- Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito, incluyendo las solicitudes que se presenten en el *formulario de solicitud de determinación de cobertura de modelo de CMS*, que está disponible en nuestro sitio web. Asegúrese de incluir su nombre,

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

información de contacto y la información relacionada con su reclamo para ayudarnos a procesar su solicitud.

- **Debe presentar su solicitud de apelación dentro de un período de 60 días calendario** a partir de la fecha en el aviso escrito que enviamos para indicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple la fecha límite y tiene un buen motivo, cuando haga su apelación explique el motivo de la tardanza. Podemos darle más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de un buen motivo pueden incluir una enfermedad grave que le evitó comunicarse con nosotros o si le damos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información en su apelación y agregar más información.** Usted y su médico pueden añadir más información para respaldar su apelación.

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

- Cuando revisamos su apelación, detenidamente volvemos a ver toda la información sobre su solicitud de cobertura. Verificamos si seguimos todas las normas cuando denegamos su solicitud. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otro profesional que receta para obtener más información.

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

- Para apelaciones rápidas, debemos darle nuestra respuesta **en el plazo de 72 horas después de recibir su apelación.** Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
  - Si no le damos una respuesta en el plazo de 72 horas, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones donde la revisará una organización de revisión independiente. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es positiva a una parte o a la totalidad de su solicitud,** debemos dar la cobertura acordada dentro de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a una parte o todo lo que solicitó,** le enviaremos una declaración por escrito que explica el motivo por el que dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

### ***Fechas límite para una apelación estándar sobre un medicamento que aún no ha recibido***

- Para apelaciones estándar, debemos darle una respuesta en los **siguientes 7 días calendario** después de recibir su solicitud. Le daremos nuestra decisión más pronto si no ha recibido el medicamento todavía y su condición médica requiere que lo hagamos.
  - Si no le damos una decisión en el plazo de 7 días calendario, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones donde la revisará una

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

organización de revisión independiente. En la Sección 6.6 se explica el proceso de apelación de Nivel 2.

- **Si nuestra respuesta es afirmativa a una parte o todo lo que solicitó**, debemos dar la cobertura tan pronto como sea necesario por su salud, pero no más tarde de **7 días calendario** después de que hayamos recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a una parte o todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica el motivo por el que dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

### *Los plazos para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya ha comprado*

- Debemos darle una respuesta en los siguientes **14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde la revisará una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es positiva a una parte o a la totalidad de su solicitud**, también debemos hacerle el pago dentro de 30 días calendario después de que recibamos su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es que no a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración escrita que explique por qué dijimos que no. También le dice cómo apelar.

### **Paso 4:** Si decimos que no a su apelación, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, eso significa que su apelación continuará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

## Sección 7.6 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2

### Términos legales

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces se la llama **IRE**.

La **organización de revisión independiente** es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debemos cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

**Paso 1: Usted (o su representante, su médico u otro proveedor que receta) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y solicitar una revisión de su caso.**

- Si decimos que no a su apelación de Nivel 1, la notificación por escrito que le enviemos incluirá **instrucciones sobre cómo presentar una apelación de Nivel 2** a la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indican quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, qué fechas límite debe seguir y cómo comunicarse con la organización de revisión. Sin embargo, si no completamos nuestra revisión en el período de tiempo correspondiente, o si tomamos una decisión no favorable con respecto a la determinación **en riesgo** según nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos su reclamo automáticamente a la IRE.
- Enviaremos la información referente a su apelación a esta organización. Esta información se conoce como su **expediente del caso. Tiene derecho a pedirnos una copia del archivo de su caso.**
- Tiene derecho a darle información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.

**Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

Los revisores en la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

### *Fechas límite para la apelación rápida*

- Si su salud lo necesita, solicite a la organización de revisión independiente que le dé una apelación rápida.
- Si la organización de revisión acepta darle una apelación rápida, la organización de revisión debe darle una respuesta a su Apelación de Nivel 2 **dentro de un período de 72 horas** después de que reciba su solicitud de apelación.

### *Fechas límite para la apelación estándar*

- Para las apelaciones estándar, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en el plazo de 7 días calendario** después de que reciba su apelación si es por un medicamento que todavía no ha recibido. Si está solicitando que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en el plazo de 14 días calendario** después de que reciba su solicitud.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 3: La organización de revisión independiente revisa su apelación.**

#### *Para la apelaciones rápidas:*

- **Si la organización de revisión independiente accede a todo o a una parte de lo que solicitó**, debemos darle la cobertura de medicamentos que aprobó la organización de revisión **en el plazo de 24 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión.

#### *Para apelaciones estándar:*

- **Si la organización de revisión independiente accede a todo o a una parte de su solicitud de cobertura**, debemos darle la cobertura de medicamentos que aprobó la organización de revisión **en el plazo de 72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión independiente dice sí a parte o toda su solicitud de reembolso del pago** de un medicamento que ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago en el plazo de 30 días calendario** después de recibir la decisión de la organización de revisión.

### **¿Qué sucede si la organización de revisión deniega su apelación?**

Si esta organización dice que no a una parte o a toda su apelación, quiere decir que están de acuerdo nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se llama **confirmar la decisión**. También como **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

- Explicar la decisión.
- Notificarle del derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que está solicitando cumple cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión en el Nivel 2 es definitiva.
- Decirle el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelación.

### **Paso 4: Si su caso cumple con los requisitos, usted elige si desea continuar con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelaciones).
- Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador se encarga de la apelación de Nivel 3. La Sección 10 de este capítulo da más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

### SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una estancia en el hospital como paciente ingresado más larga si usted piensa que le están dando de alta demasiado pronto

Cuando se le admite a un hospital, tiene derecho a recibir todos sus servicios de hospital cubiertos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su estancia cubierta en el hospital, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararse para el día que salga del hospital. También ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

El día en que se va del hospital se llama su **fecha de alta**.

- Cuando se decida la fecha de su alta, su médico o el personal del hospital se lo harán saber.
- Si considera que se le está pidiendo que salga del hospital muy pronto, puede solicitar una estancia en el hospital más larga y evaluaremos su solicitud.

#### Sección 8.1 Durante su estadía en el hospital como paciente hospitalizado, recibirá un aviso escrito de Medicare que le informará sobre sus derechos

En el plazo de dos días después de ingresar en el hospital, se le dará un aviso por escrito llamado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas con Medicare reciben una copia de este aviso. Si usted no recibe el aviso de alguien en el hospital (por ejemplo, un trabajador social o enfermero), pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a servicio al cliente o a 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 cualquier pregunta si no lo entiende. Lo informa de:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su estancia en el hospital, según lo ordene su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde los puede obtener.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su estancia en el hospital.
- Dónde reportar cualquier preocupación que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle el alta si cree que le están dando el alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar un atraso en su fecha del alta de manera que cubramos la atención en el hospital por más tiempo.
- 2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que entiende sus derechos.**
- Se le pedirá que usted o alguien que actúe en su nombre que firme el aviso.
  - Firmar el aviso indica *solamente* que ha recibido la información acerca de sus derechos. El aviso no indica la fecha del alta. Firmar el aviso **no significa** que está de acuerdo con una fecha de alta.
- 3. Tenga a mano su copia** del aviso para que tenga disponible la información sobre cómo presentar una apelación (o reportar una preocupación sobre la calidad de la atención) si la necesita.
- Si usted firma el aviso más de dos días antes de su fecha del alta, recibirá otra copia antes de que se le programe su alta.
  - Para ver una copia de este aviso con antelación, puede llamar a servicio al cliente o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También podrá ver el aviso en línea en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).

<b>Sección 8.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital</b>
--

Si desea solicitar que cubramos sus servicios hospitalarios como paciente hospitalizado por un tiempo más largo, tendrá que utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de que comience, entienda lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con servicio al cliente. O llame al Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

**Durante una apelación de Nivel 1, la organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación.** Verifica si su fecha de alta planificada es médicamente apropiada para usted.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

La **organización para el mejoramiento de la calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal para revisar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta del hospital para las personas con Medicare. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

**Paso 1: Comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad en su estado y solicite una revisión de inmediato de su alta del hospital. Debe actuar rápido.**

*¿Cómo puede comunicarse con esta organización?*

- El aviso escrito que recibió (*Un Mensaje Importante de Medicare acerca de Sus Derechos*) le dice cómo ponerse en contacto con esta organización. O busque el nombre, dirección y teléfono de la organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

*Actúe rápido:*

- Para hacer su apelación, debe ponerse en contacto con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *antes* de salir del hospital y **no más tarde de la medianoche del día en que le den el alta.**
  - **Si cumple esta fecha límite**, puede quedarse en el hospital *después* de su fecha del alta *sin pagar por ello* mientras espera la decisión de su apelación de la organización para el mejoramiento de la calidad.
  - **Si no satisface esta fecha tope** y decide quedarse en el hospital después de la fecha en que se ha programado darlo de alta, *puede que tenga pagar todos los costos* del atención en el hospital que reciba después de la fecha en que se ha programado darlo de alta.
- Si pierde la fecha límite para comunicarse sobre su apelación con la Organización para la mejora de la calidad, y todavía quiere apelar, entonces debe hacerlo directamente a nuestro plan. Para obtener información sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 8.4 de este capítulo.

Una vez solicite una revisión inmediata del alta del hospital, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad se comunicará con usted. A más tardar a mediodía del día después de que se comunique con nosotros le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le da su fecha planificada del alta y explica en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé el alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del Aviso de alta desglosado llamando a Servicio al Cliente o a 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días a la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede ver un aviso de muestra en línea en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices)

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad lleva a cabo una revisión independiente de su caso.**

- Los profesionales de atención médica en la organización para el mejoramiento de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted (a su representante) el motivo por el que cree que debe continuar la cobertura por los servicios. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si quiere.
- Los revisores también revisarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital y nosotros les hemos dado.
- Al mediodía del día después de que los revisores nos avisaron de su apelación, usted recibirá de nosotros un aviso por escrito con su fecha del alta planificada. Este aviso también explica en detalle los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros consideramos que es correcto (médicamente apropiado) que se le dé el alta en esa fecha.

### **Paso 3: En el plazo de un día completo después de recibir toda la información necesaria, la Organización para la mejora de la calidad le dará su respuesta en cuanto a su apelación.**

#### *¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?*

- Si la organización de revisión dice que *sí*, **debemos seguir dándole servicios de hospital de paciente hospitalizado durante todo el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si aplican). Además, puede haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

#### *¿Qué sucede si la respuesta es negativa?*

- Si la organización de revisión dice que *no*, están diciendo que la fecha en que se ha programado darlo de alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados finalizará** al mediodía del día *posterior* al día en que la Organización para la mejora de la calidad dé su respuesta a la apelación.
- Si la organización de revisión dice que *no* a su apelación y usted decide quedarse en el hospital, entonces **puede que tenga que pagar el costo completo** del cuidado de hospital que reciba después del mediodía del día después de que la Organización para la mejora de la calidad le dé su respuesta a su apelación.

### **Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es “no”, usted decide si quiere presentar otra apelación.**

- Si la organización para el mejoramiento de la calidad *denegó* su apelación y usted se queda en el hospital después de la fecha en que se ha programado darlo de alta, entonces

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

puede poner otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

### Sección 8.3 Paso a paso: Cómo poner 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 nuevamente la decisión que tomaron en la primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de su estancia después de su fecha planificada para el alta.

#### **Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de nuevo y pida otra revisión.**

- Debe solicitar esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad haya *denegado* su apelación de Nivel 1. Usted podrá pedir esta revisión solamente si se queda en el hospital después de la fecha en que terminó su cobertura de la atención.

#### **Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad analizarán otra vez, toda la información relacionada con su apelación.

#### **Paso 3: En el plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una apelación de Nivel 2, los revisores decidirán sobre su apelación y le darán su decisión.**

##### *Si la respuesta de la organización es sí:*

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención de hospital que ha recibido desde el mediodía del día después de la fecha en que la Organización para la mejora de la calidad denegó su primera apelación. **Debemos seguir dando cobertura para la atención hospitalaria como paciente hospitalizado por el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

##### *Si la respuesta de la organización es no:*

- Significa que ellos están de acuerdo con la decisión que tomaron respecto a su apelación de Nivel 1.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- El aviso que recibe le indica por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

### **Paso 4: Si la respuesta es negativa, usted deberá decidir si desea continuar con su apelación y pasar al Nivel 3.**

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelaciones). Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador se encarga de la apelación de Nivel 3. La Sección 10 de este capítulo da más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

### **Sección 8.4 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital?**

#### **Términos legales**

Una revisión rápida (o apelación rápida) también se conoce como una **apelación expedita**.

### **En lugar de eso puede apelar a nosotros**

Como se explica arriba, debe actuar rápidamente para empezar su apelación del Nivel 1 del alta del hospital. Si se vence el plazo para ponerse en contacto con esta organización para el mejoramiento de la calidad, hay otra forma de presentar su apelación.

Si utiliza esta otra manera de poner su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son distintos*.

### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alterna* de Nivel 1**

#### **Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una revisión rápida.**

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos rápidos en lugar de los estándar. En el Capítulo 2 hay información de contacto.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 2: Hacemos una revisión rápida de la fecha de alta programada para comprobar si el alta era médicamente apropiada.**

- Durante esta revisión, analizaremos toda la información sobre su estancia en el hospital. Comprobamos si su fecha prevista del alta fue médicamente apropiada. Vemos si la decisión de cuándo debe salir del hospital fue justa y si se siguieron todas las normas.

### **Paso 3: Le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 72 horas después de que pida una revisión rápida.**

- **Si decimos sí a su apelación**, significa que estamos de acuerdo con usted de que aún necesita estar en el hospital después de la fecha del alta. Continuaremos prestándole los servicios cubiertos de hospital de paciente hospitalizado por el tiempo en que sean médicamente necesarios. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra parte de los costos de atención que recibió desde la fecha cuando dijimos que terminaba su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.)
- **Si decimos que no a su apelación**, estamos diciendo que la fecha en que se ha programado darlo de alta es médicamente apropiada. Nuestra cobertura de sus servicios como paciente hospitalizado finaliza a partir del día que dijimos cobertura habría terminado.
  - Si se quedó en el hospital *después* de la fecha en que se había programado darlo de alta, entonces **puede que tenga que pagar el costo completo** del cuidado de hospital que recibió después de la fecha en que se había programado darlo de alta.

### **Paso 4: Si rechazamos su apelación, su caso *automáticamente* se enviará al siguiente nivel del proceso de apelación.**

#### **Paso a paso: Proceso *alternativo* de apelaciones de Nivel 2**

##### **Términos legales**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces se la llama **IRE**.

**La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** No está relacionada con nosotros y no es una agencia del gobierno. Esta organización decidirá si la decisión que tomamos es correcta o si debemos cambiarla. Medicare supervisa su trabajo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 1: Automáticamente enviaremos su caso a la organización de revisión independiente.**

- Debemos enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente en el plazo de 24 horas a partir del momento en que le digamos que se denegó su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con esta fecha límite u otras fechas límite, puede presentar una queja. La Sección 11 de este capítulo describe cómo presentar un reclamo).

### **Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de un período de 72 horas.**

- Los revisores en la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación del alta del hospital.
- **Si la organización dice *sí* a su apelación**, debemos entonces pagarle nuestra parte de los costos de la atención en el hospital que recibió desde la fecha de su alta planificada. También debemos continuar la cobertura del plan de servicios hospitalarios como paciente hospitalizado durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando su parte de los costos. Si corresponden límites de cobertura, estos podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si la organización dice *no* a su apelación**, eso significa que ellos están de acuerdo en que su fecha de alta planificada era médicamente apropiada.
  - El aviso por escrito que recibe de la organización de revisión independiente le dirá cómo comenzar una apelación de Nivel 3, de la que se hace cargo un juez de derecho administrativo o un abogado adjudicador.

### **Paso 3: Si la organización de revisión independiente rechaza su apelación, usted elige si quiere avanzar con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelaciones). Si los revisores deniegan su apelación de Nivel 2, usted decide si quiere aceptar la decisión o ir a la apelación de Nivel 3.
- La Sección 10 de este capítulo da más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 9 Cómo pedirnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que su cobertura terminará muy pronto**

**Sección 9.1** *Esta sección trata únicamente sobre tres servicios: atención médica en la casa, atención en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro integral de rehabilitación para pacientes ambulatorios (Outpatient Rehabilitation Facility, CORF)*

Si está recibiendo **servicios de atención médica en casa, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (centro integral de rehabilitación para pacientes ambulatorios)**, tiene derecho a seguir recibiendo servicios de ese tipo de atención durante el tiempo que sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es momento de dejar de cubrir cualquiera de los tres tipos de atención para usted, estamos obligados a informárselo con anticipación. Cuando acabe su cobertura de ese cuidado, *dejaremos de pagar nuestra parte del costo de su cuidado.*

Si cree que estamos terminando la cobertura de su atención demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** En esta sección dice cómo presentar una apelación.

**Sección 9.2** **Le comunicaremos por adelantado cuándo se cancelará su cobertura**

**Términos legales**

El **Aviso de no cobertura de Medicare** le dice cómo puede pedir una **apelación expedita**. Solicitar una apelación acelerada es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura acerca de cuándo dejaremos de cubrir su atención.

- 1. Usted recibió un aviso por escrito** por lo menos dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. Este aviso le dice:
  - La fecha en que dejaremos de cubrir su atención.
  - Cómo solicitar una apelación por vía rápida para pedirnos que continuemos cubriendo su atención por un período de tiempo más largo.
- 2. A usted, o a alguien que actúe en su nombre, se le pedirá que firme el aviso por escrito para verificar que lo recibió.** Firmar el aviso indica *solamente* que ha recibido la

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

información de cuándo va a terminar su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan de detener la atención.

### Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención por un período tiempo más largo, tendrá que utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de que comience, entienda lo que debe hacer y cuáles son los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con servicio al cliente. O llame al Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada.

**Durante una apelación de Nivel 1, la organización para el mejoramiento de la calidad revisa su apelación.** Decide si la fecha final de su atención es médicamente apropiada.

**Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la organización para el mejoramiento de la calidad en su estado y solicite una apelación rápida. Debe actuar rápido.**

*¿Cómo puede comunicarse con esta organización?*

- El aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*) le indica cómo comunicarse con esta organización. O busque el nombre, dirección y teléfono de la organización para el mejoramiento de la calidad de su estado en el Capítulo 2.

*Actúe rápido:*

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación antes del **mediodía del día anterior a la fecha de vigencia** que consta en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si pierde la fecha límite para comunicarse sobre su apelación con la Organización para la mejora de la calidad, y todavía quiere presentar una apelación, entonces debe hacerlo directamente a nosotros. Para obtener información sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 9.5 de este capítulo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad lleva a cabo una revisión independiente de su caso.**

#### **Términos legales**

**Explicación detallada de no cobertura** es un aviso que da detalles de los motivos para terminar la cobertura.

#### *¿Qué sucede durante esta revisión?*

- Los profesionales de atención médica en la organización para el mejoramiento de la calidad (los revisores) le preguntarán a usted (a su representante) el motivo por el que cree que debe continuar la cobertura por los servicios. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si quiere.
- La organización de revisión también revisará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nuestro plan le ha dado.
- Al final del día en que los revisores nos avisen de su apelación, usted recibirá de nosotros la **Explicación detallada de no cobertura** explicando en detalle nuestros motivos para terminar nuestra cobertura de sus servicios.

### **Paso 3: En un plazo de un día completo después de que tengan toda la información necesaria, los examinadores le darán su decisión.**

#### *¿Qué sucede si los revisores dicen sí?*

- Si los revisores dicen que *sí* a su apelación, entonces, **debemos seguir dándole sus servicios cubiertos durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si aplican). Puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos.

#### *¿Qué sucede si los revisores dicen no?*

- Si los revisores dicen que *no*, su **cobertura cesará a partir de la fecha que le informamos.**
- Si decide continuar recibiendo el cuidado de atención médica en el hogar, o el cuidado de clínica de enfermería especializada, o los servicios de un Centro integral de rehabilitación para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de esta fecha en que termine su cobertura, entonces, **usted tendrá que pagar el costo completo** de este cuidado usted mismo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es “no”, usted decide si quiere presentar otra apelación.**

- Si los revisores dicen que *no* a su apelación de Nivel 1 y usted decide seguir recibiendo atención después de que termine su cobertura de la atención, entonces puede presentar otra apelación de Nivel 2.

<h3><b>Sección 9.4 Paso a paso: Cómo poner una apelación de Nivel 2 para hacer que su plan cubra su atención durante más tiempo</b></h3>
--

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la organización para el mejoramiento de la calidad que revise nuevamente la decisión en su primera apelación. Si la organización para el mejoramiento de la calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar todos los costos de su atención médica en casa o en un centro de enfermería especializada, o los servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) *después* de la fecha en que le digamos que finalizaría su cobertura.

### **Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad de nuevo y pida otra revisión.**

- Debe pedir esta revisión **en el plazo de 60 días** posteriores al día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad denegó *su* apelación de Nivel 1. Podrá pedir esta revisión solo si siguió recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cobertura por el cuidado.

### **Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.**

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad analizarán otra vez, toda la información relacionada con su apelación.

### **Paso 3: En un plazo de 14 días calendario de la recepción de su solicitud de apelación, los examinadores decidirán acerca de su apelación y le darán su decisión.**

#### *¿Qué sucede si la respuesta de la organización de revisión es sí?*

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos seguir dando cobertura** para la atención durante todo el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos y existe la posibilidad de que apliquen limitaciones de cobertura.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### *¿Qué sucede si la respuesta de la organización de revisión es negativa?*

- Eso significa que ellos están de acuerdo con la decisión tomada respecto a su apelación de Nivel 1.
- El aviso que recibe le indica por escrito lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará los detalles para continuar con el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador.

### **Paso 4: Si la respuesta es “no”, usted deberá decidir si desea proseguir con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador se encarga de la apelación de Nivel 3. La Sección 10 de este capítulo da más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

<b>Sección 9.5    ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?</b>
---

### **En lugar de eso puede apelar a nosotros**

Como se explicó antes en la Sección 8.3, usted debe actuar rápido para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para comenzar su primera apelación (dentro de un período de un día o dos, como máximo). Si se vence el plazo para ponerse en contacto con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación. Si utiliza esta otra manera de poner su apelación, *los dos primeros niveles de apelación son distintos.*

### **Paso a paso: Cómo presentar una apelación *alterna* de Nivel 1**

<b>Términos legales</b>
-------------------------

Una revisión rápida (o apelación rápida) también se conoce como una <b>apelación expedita.</b>
--

### **Paso 1: Comuníquese con nosotros y solicite una revisión rápida.**

- **Solicite una revisión rápida.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos rápidos en lugar de los estándar. En el Capítulo 2 hay información de contacto.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

### **Paso 2: Nosotros hacemos una revisión rápida de la decisión que tomamos sobre cuando terminar la cobertura de sus servicios.**

- Durante esta revisión, volveremos a revisar toda la información de su caso. Verificamos si seguimos todas las normas cuando fijamos la fecha para dar por terminada la cobertura del plan para los servicios que estaba recibiendo.

### **Paso 3: Le comunicamos nuestra decisión en el plazo de 72 horas después de que pida una revisión rápida.**

- **Si decimos que sí a su apelación**, quiere decir que hemos acordado con usted que necesita servicios por más tiempo, y seguiremos prestando sus servicios cubiertos por el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos acordado reembolsarle nuestra parte de los costos de atención que recibió desde la fecha cuando dijimos que terminaba su cobertura. (Debe pagar la parte que le corresponde de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.)
- **Si decimos que no a su apelación**, entonces su cobertura acabará la fecha que le habíamos dicho y no pagaremos parte de los costos después de esa fecha.
- Si continuó recibiendo atención médica en casa, en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura, entonces **usted tendrá que pagar el costo total** de esa atención.

### **Paso 4: Si respondemos “no” a su apelación acelerada, su caso será automáticamente elevado al siguiente nivel del proceso de apelaciones.**

#### **Paso a paso: Proceso *alternativo* de apelaciones de Nivel 2**

#### **Términos legales**

El nombre formal para la organización de revisión independiente es **entidad de revisión independiente**. A veces se la llama **IRE**.

Durante la Apelación de Nivel 2, la **organización de revisión independiente** examina la decisión que tomamos cuando dijimos que no a su apelación rápida. Esta organización decidirá si debemos cambiar nuestra decisión. **La organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno. Esta organización es una compañía que elige Medicare para encargarse del trabajo de ser la organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

### **Paso 1: Automáticamente enviaremos su caso a la organización de revisión independiente.**

- Debemos enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la organización de revisión independiente en el plazo de 24 horas a partir del momento en que le digamos que se denegó su primera apelación. (Si considera que no cumplimos con esta fecha límite u otras fechas límite, puede presentar una queja. La Sección 11 de este capítulo describe cómo presentar un reclamo).

### **Paso 2: La organización de revisión independiente hace una revisión rápida de su apelación. Los revisores le dan una respuesta dentro de un período de 72 horas.**

- Los revisores en la organización de revisión independiente revisarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización dice *sí* a su apelación**, debemos reembolsarle nuestra parte de los costos de la atención que recibió desde la fecha cuando dijimos que terminaría su cobertura. Debemos seguir dando la cobertura de su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted debe seguir pagando su parte de los costos. Si corresponden límites de cobertura, estos podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si la organización dice *no* a su apelación**, eso significa que ellos están de acuerdo con la decisión de nuestro plan respecto a su primera apelación y no la cambiarán.
- El aviso que recibe de la organización de revisión independiente le indica por escrito lo que puede hacer si quiere continuar con la apelación de Nivel 3.

### **Paso 3: Si la organización de revisión independiente deniega su apelación, usted elige si quiere avanzar con su apelación.**

- Existen tres niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si quiere pasar a una apelación de Nivel 3, la información sobre cómo hacerlo está en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión de la apelación de Nivel 2.
- Un juez de derecho administrativo o abogado adjudicador se encarga de la Apelación de Nivel 3. La Sección 10 de este capítulo da más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y niveles  
posteriores****Sección 10.1 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos**

Esta sección podría ser apropiada para usted si presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y se denegaron ambas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que apeló cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda pasar a otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es menor que el nivel mínimo, no podrá apelar más. La respuesta por escrito que recibe en su apelación de Nivel 2 explicará cómo ponerse a presentar una apelación del Nivel 3.

Para la mayoría de situaciones que involucran apelaciones, los últimos tres niveles de apelaciones funcionan de forma muy parecida. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Apelación de Nivel 3 Un juez o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal, revisará su apelación y le dará una respuesta.**

- **Si la respuesta del juez de derecho administrativo o abogado adjudicador a su apelación es sí, el proceso de apelaciones *podría haber terminado o no*.** A diferencia de una decisión en una apelación de Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión de Nivel 3 que sea favorable para usted. Si decidimos apelar, pasará a una apelación del Nivel 4.
  - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o darle la atención médica en un plazo de 60 días naturales después de recibir la decisión del juez de derecho administrativo o el adjudicador legal.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con la documentación necesaria. Es posible que esperemos la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o dar la atención médica en cuestión.
- **Si la respuesta del juez de derecho administrativo o abogado adjudicador a su apelación es negativa, el proceso de apelaciones *podría haber terminado o no*.**
  - Si decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
  - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá habrá información de lo que debe hacer para una apelación de Nivel 4.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

**Apelación de Nivel 4** El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es sí o si el Consejo deniega nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de la apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede haber terminado o no*.** A diferencia de una decisión en el Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión de Nivel 4 que sea favorable para usted. Nosotros decidiremos si apelamos esta decisión en el Nivel 5.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o darle atención médica en un plazo de 60 días naturales siguientes a recibir la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, se lo haremos saber por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo deniega la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *podría haber terminado o no*.**
  - Si decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo deniega su apelación, el aviso que reciba lo informará de si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar con una apelación de Nivel 5.

**Apelación de Nivel 5** Un juez en el Tribunal del distrito federal revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si su solicitud *procede o no*. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del tribunal federal de distrito.

### Sección 10.2 Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección podría ser apropiada para usted si presentó una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2, y se denegaron ambas.

Si el valor del medicamento que apeló cumple una cierta cantidad en dólares, es posible que pueda pasar a otros niveles de apelación. Si la cantidad en dólares es menor, no puede apelar más. La respuesta por escrito que recibe en su apelación de Nivel 2 explicará cómo ponerse en contacto y qué hacer para pedir una apelación de Nivel 3.

Para la mayoría de situaciones que involucran apelaciones, los últimos tres niveles de apelaciones funcionan de forma muy parecida. La revisión de su apelación la gestionan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**Apelación de Nivel 3** Un juez o un abogado adjudicador que trabaja para el gobierno federal, revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones termina.** Debemos autorizar o darle la cobertura del medicamento que fue aprobada por el Juez de derecho administrativo o el abogado adjudicador **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o hacer el pago a más tardar 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *podría haber terminado o no.***
  - Si decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
  - Si no desea aceptar la decisión, puede continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que recibirá habrá información de lo que debe hacer para una apelación de Nivel 4.

**Apelación de Nivel 4** El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones termina.** Debemos autorizar o dar la cobertura del medicamento que fue aprobada por el Consejo **dentro de las 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o hacer el pago a más tardar 30 días calendario** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *podría haber terminado o no.***
  - Si decide aceptar esta decisión que deniega su apelación, el proceso de apelaciones termina.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda continuar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o deniega su solicitud de revisar la apelación, el aviso que reciba le informará si las normas le permiten pasar a una Apelación de Nivel 5. También le dirá con quién debe comunicarse y qué debe hacer después si decide continuar con su apelación.

**Apelación de Nivel 5** Un juez en el Tribunal del distrito federal revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si su solicitud *procede o no*. Esta es una respuesta final. No hay más niveles de apelación después del tribunal federal de distrito.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**SECCIÓN 11 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, servicios para miembros u otras preocupaciones**

**Sección 11.1 ¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?**

El proceso de quejas se usa *únicamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, tiempos de espera y servicio al cliente. Estos son algunos ejemplos de los tipos de problemas que resuelve el proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
<b>Calidad de su atención médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?</li> </ul>
<b>Respeto de su privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿No respetó alguien su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?</li> </ul>
<b>Falta de respeto, mal servicio al cliente u otros comportamientos negativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Alguien ha sido grosero o irrespetuoso con usted?</li> <li>• ¿No está satisfecho con nuestro servicio al cliente?</li> <li>• ¿Considera que le está exhortando a retirarse del plan?</li> </ul>
<b>Tiempos de espera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o debe esperar demasiado tiempo para conseguirla?</li> <li>• ¿Le ha tocado esperar demasiado tiempo a los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O por Servicios para miembros u otro personal en el plan? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Algunos ejemplos incluyen esperar demasiado tiempo al teléfono, sala de espera, salas de examen o recibir una receta.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está insatisfecho con la limpieza o condición de una clínica, hospital o consultorio de un médico?</li> </ul>
<b>Información que obtiene de nosotros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿No le dimos el aviso necesario?</li> <li>• ¿Es nuestra información por escrito difícil de entender?</li> </ul>

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Ejemplo
<p><b>Prontitud</b> (Estos tipos de quejas están relacionados con la <i>velocidad</i> de nuestras acciones relacionadas con las decisiones de cobertura y las apelaciones)</p>	<p>Si nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y considera que no estamos respondiendo con la suficiente rapidez, también puede presentar una queja sobre nuestra lentitud. A continuación se presentan algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted nos solicitó una decisión de cobertura rápida o una apelación rápida y le dijimos que no; puede presentar una queja.</li> <li>• Usted cree que no cumplimos las fechas límite para decisiones de cobertura o apelaciones; puede presentar una queja.</li> <li>• Si cree que no estamos cumpliendo los plazos para cubrir o reembolsarle ciertos artículos o servicios médicos o medicamentos que se aprobaron, puede presentar una queja.</li> <li>• Usted cree que no cumplimos las fechas límite necesarias para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.</li> </ul>

### Sección 11.2 Cómo hacer una apelación de queja

#### Términos legales

- Una **queja** también se llama una **queja formal**.
- **Hacer una reclamación** también se conoce como **presentar una queja formal**.
- **Usar el proceso para quejarse** es otra manera de decir **usar el proceso para presentar una queja formal**.
- Una **queja rápida** también se llama una **queja formal acelerada**.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja  
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 11.3 Paso a paso: Cómo presentar una queja****Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato - ya sea por teléfono o en escrito.**

- **Por lo general, el primer paso es llamar a Servicios para miembros.** Si hay algo más que necesita hacer, Servicios para miembros se lo hará saber. Póngase en contacto con Servicios para miembros al (505) 923-7675 o 1-855-465-7737 (TTY 711). Los horarios de atención son de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana (excepto feriados) del **1 de octubre al 31 de marzo** y de lunes a viernes (excepto feriados) del **1 de abril al 30 de septiembre**.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnoslo.** Si pone su queja por escrito, responderemos a su queja por escrito.
- Si hace que alguien presente una queja por usted, esta debe incluir un formulario de Designación de representante que autorice a esta persona a representarlo. Para obtenerlo llame a servicio al cliente y pida el formulario “Designación de representante”. También está disponible en el sitio web de Medicare en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf) o en nuestro sitio web en [www.phs.org/Medicare](http://www.phs.org/Medicare). Aunque podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario después de recibir su solicitud de queja (nuestra fecha límite para hacer una revisión), su solicitud de queja será rechazada. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho a pedir que una Organización de revisión independiente revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- La **fecha límite** para presentar una queja es 60 días calendario a partir del momento en que tuvo el problema del que quiere quejarse.

**Paso 2: Revisamos su queja y le damos nuestra respuesta.**

- **Es posible que le respondamos inmediatamente.** Si nos llama por teléfono con una queja, es posible que le demos una respuesta en esa misma llamada.
- **Respondemos la mayoría de las quejas en un plazo de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora lo beneficia o usted solicita más tiempo, podemos demorar hasta 14 días calendarios más (44 días calendario total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si está presentando una queja porque rechazamos su solicitud a una respuesta rápida de cobertura o apelación rápida, automáticamente se resolverá como queja rápida.** Si usted tiene una queja rápida, significa que le daremos una respuesta en el **plazo de 24 horas**.

## Capítulo 9. Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

---

- **Si no estamos de acuerdo** con una parte o toda su queja, o no asumimos la responsabilidad por el problema sobre el que se está quejando, incluiremos nuestros motivos en la respuesta que le demos.

### Sección 11.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización de mejora de calidad

Cuando su queja es de la *calidad del cuidado*, también tiene dos opciones más:

- **Puede presentar su queja directamente a la organización para el mejoramiento de la calidad.** La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención a los pacientes de Medicare. En el Capítulo 2 hay información de contacto.

O

- **O puede presentar su queja ante la Organización para el mejoramiento de la calidad y ante nosotros al mismo tiempo.**

### Sección 11.5 También puede informarle a Medicare sobre su queja

Puede presentar una queja sobre Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) directamente a Medicare. Para enviar una queja a Medicare, visite [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](http://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx). También puede llamar a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar a 1-877-486-2048.

## PROBLEMAS ACERCA DE SUS BENEFICIOS DE MEDICAID

### SECCIÓN 12 Cómo manejar los problemas sobre sus beneficios de Medicaid

---

Para obtener más información sobre los beneficios o los procesos cubiertos por Medicaid, debe comunicarse con Servicio al Cliente o a la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2).

# CAPÍTULO 10:

*Cómo cancelar su membresía  
en el plan*

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

---

---

**SECCIÓN 1 Introducción para cancelar su membresía en nuestro plan**

---

La cancelación de su membresía en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) puede ser **voluntaria** (su propia decisión) o **involuntaria** (no es su propia decisión):

- Puede que se vaya de nuestro plan porque decidió que *quiere* irse. En las Secciones 2 y 3 hay información sobre cómo cancelar su membresía voluntariamente.
- También hay unas cuantas situaciones en las que usted no elige retirarse, pero nos vemos obligados a cancelar su membresía. La Sección 5 explica las situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted se retira de nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionándole atención médica y medicamentos con receta y usted continuará pagando su parte del costo hasta que termine su membresía.

---

**SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede usted cancelar su membresía en nuestro plan?**

---

**Sección 2.1 Puede cancelar su membresía porque tiene Medicare y Medicaid**

La mayoría de las personas con Medicare pueden cancelar su membresía sólo durante ciertas épocas del año. Dado que tiene Medicaid, puede cancelar su membresía en nuestro plan o cambiar a un plan diferente una vez durante cada uno de los siguientes Períodos de inscripción especial:

- Enero a marzo
- Abril a junio
- Julio a septiembre

Si se inscribió a nuestro plan durante uno de estos períodos, tendrá que esperar al próximo período para cancelar su membresía o cambiar a un plan diferente. No puede usar este Período de inscripción especial para cancelar su membresía en nuestro plan entre octubre y diciembre. Sin embargo, todas las personas con Medicare pueden hacer cambios desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre durante el Período de inscripción anual. La Sección 2.2 le dice más sobre el Período de inscripción anual.

- Elija cualquiera de los siguientes tipos de planes de Medicare:
  - Otro plan médico de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta.

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

- Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare
- Medicare Original *sin* un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare
  - Si elige esta opción, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no haya aceptado la inscripción automática.

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y continúa sin una cobertura válida de medicamentos con receta, por un período continuo de 63 días o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D, si se une a un plan de medicamentos de Medicare más adelante.

Comuníquese con la Oficina de Medicaid de su estado para obtener más información sobre sus opciones de plan de Medicaid (los teléfonos están en la Sección 6 del Capítulo 2 de este documento).

- **¿Cuándo terminará su membresía?** Por lo general, su membresía termina el primer día del mes después de que recibamos su solicitud de cambio de plan. Su inscripción en el nuevo plan también se iniciará ese día.

**Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción anual**

Puede cancelar su membresía durante el **Período de inscripción anual** (también conocido como el **Período anual de inscripción abierta**). Durante ese tiempo, revise su cobertura médica y de medicamentos y decida sobre su cobertura para el año siguiente.

- **El Período anual de inscripción** es del **15 de octubre al 7 de diciembre**.
- **Elija conservar su cobertura actual o hacer cambios a su cobertura para el año siguiente.** Si decide cambiar a un plan nuevo, puede escoger cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan médico de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta.
  - Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare.

*O*

- Medicare Original *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare aparte.
- **Su membresía en nuestro plan terminará** cuando la cobertura de su nuevo plan comience en el 1 de enero.

**Si recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta médica:** Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos con receta médica

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no haya aceptado la inscripción automática.

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y continúa sin cobertura válida de medicamentos con receta por 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si después se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

**Sección 2.3 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**

Tiene la oportunidad de hacerle *un solo* cambio a su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **El Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo.
- **Durante el Período anual de inscripción abierta de Medicare Advantage** usted puede:
  - Cambiar a otro plan Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos con receta.
  - Cancelar la inscripción de nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si decide cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare separado en ese momento.
- **Su membresía termina** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan de Medicare Advantage diferente o que recibamos su solicitud de cambio a Medicare Original. Si usted también elige inscribirse en un plan Medicare de medicamentos con receta médica, su membresía en ese plan se iniciará el primer día del mes siguiente a la fecha en que el plan de medicamentos con receta médica reciba su solicitud de inscripción.

**Sección 2.4 En algunas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial**

En ciertas situaciones, puede ser elegible para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se llama un **Período de Inscripción Especial**.

Usted puede ser elegible para terminar su membresía durante un Período de inscripción especial si cualquiera de las siguientes situaciones se aplica a usted. Estos son solo algunos ejemplos; para obtener la lista completa puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)):

- Generalmente, cuando se ha trasladado.
- Si tiene Centennial Care (Medicaid).

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

---

- Si tiene derecho a recibir “Ayuda adicional” para el pago de sus recetas médicas de Medicare.
- Si violamos nuestro contrato con usted.
- Si recibe cuidado en una institución, como un hogar de enfermería o un hospital de cuidado de largo plazo (LTC).
- Si usted se inscribe en el Programa de Cuidado Total de Salud para Ancianos (PACE).
- **Nota:** Si está en un programa de manejo de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de planes. En el Capítulo 5, Sección 10 hay más información sobre los programas de manejo de medicamentos.
- **Nota:** La Sección 2.1 le da más información sobre el período de inscripción especial para personas con Medicaid.
- **Los períodos de tiempo de inscripción varían** dependiendo de su situación.
- Para averiguar si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si tiene derecho a cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud de Medicare como su cobertura de medicamentos con receta médica. Usted puede elegir:
  - Otro plan médico de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos con receta.
  - Medicare Original *con* un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare.

O

- Medicare Original *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare aparte.

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y continúa sin cobertura válida de medicamentos con receta por 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si después se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.
- **Si recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos con receta médica:** Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos con receta médica de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no haya aceptado la inscripción automática.
- **Generalmente, su membresía terminará** el primer día del mes después de que se reciba su solicitud de cambiar de plan.

**Nota:** Las Secciones 2.1 y 2.2 le dicen más sobre el período de inscripción especial para las personas con Medicaid y Ayuda adicional.

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan****Sección 2.5 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede cancelar su membresía?**

Si tiene alguna pregunta sobre terminar su membresía, puede:

- **Llame a servicio al cliente.**
- Buque la información en el manual *Medicare y usted 2024*.
- Comuníquese con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

**SECCIÓN 3 ¿Cómo cancelar su membresía en nuestro plan?**

El siguiente cuadro explica cómo debe cancelar su membresía en nuestro plan.

<b>Si desea cambiar de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
Otro plan médico de Medicare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del siguiente mes.</li> <li>• Automáticamente se le dará la baja de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cuando comience su cobertura del nuevo plan.</li> </ul>
Medicare Original <i>con</i> un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos con receta médica de Medicare. Su nueva cobertura comenzará el primer día del siguiente mes.</li> <li>• Automáticamente se le dará la baja de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cuando comience su cobertura del nuevo plan.</li> </ul>

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

<b>Si desea cambiar de nuestro plan a:</b>	<b>Esto es lo que debe hacer:</b>
<p>Medicare Original <i>sin</i> un plan separado de medicamentos con receta médica de Medicare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos con receta médica de Medicare, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que usted no haya aceptado la inscripción automática.</li> <li>○ Si cancela su inscripción en la cobertura para medicamentos con receta de Medicare y pasa 63 días seguidos o más sin una cobertura válida de medicamentos con receta, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción.</b> Comuníquese con servicio al cliente si necesita más información sobre cómo hacerlo.</li> <li>● También puede ponerse en contacto con <b>Medicare</b> al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que se cancele su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.</li> <li>● Se le dará de baja de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) cuando comience su cobertura en Medicare Original.</li> </ul>

**Nota:** Si cancela su inscripción de la cobertura de medicamentos con receta de Medicare y continúa sin cobertura válida de medicamentos con receta por 63 días consecutivos o más, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D si después se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

Si tiene preguntas sobre los beneficios de Centennial Care (Medicaid), póngase en contacto con el Programa de Centennial Care Medicaid de Nuevo México al 1-888-997-2583, los usuarios de TTY deben llamar al 711. Pregunte cómo suscribirse a otro plan o regresar a Medicare Original afecta la forma en que obtiene su cobertura de Centennial Care (Medicaid).

---

## **SECCIÓN 4 Hasta que termine su membresía, deberá seguir recibiendo sus artículos médicos, servicios médicos y medicamentos por medio de nuestro plan**

---

Hasta que termine su membresía en Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) y comience su nueva cobertura de Medicare, debe continuar recibiendo los artículos médicos, los servicios y los medicamentos con receta por medio de nuestro plan.

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

---

- **Continúe usando nuestros proveedores dentro de la red para recibir la atención médica.**
- **Continúe usando nuestras farmacias o pedido por correo para surtir sus recetas.**
- **Si se le hospitaliza el día en que finaliza su membresía, su estancia en el hospital por lo general la cubrirá nuestro plan hasta que le den de alta (incluso si le dan de alta después que inicie su nueva cobertura de salud).**

---

**SECCIÓN 5 Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones**

---

**Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?**

**Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) debe cancelar su membresía en el plan si ocurre alguno de los siguientes casos:**

- Si ya no tiene la Parte A y Parte B de Medicare.
- Si ya no es elegible para Medicaid. Como se indicó en la Sección 2.1 del Capítulo 1, nuestro plan es para personas que son elegibles para Medicare y Centennial Care (Medicaid).
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si usted está fuera de nuestra área de servicio por más de seis meses.
  - Si se muda o hace un viaje largo, debe llamar a Servicios para miembros para averiguar si el lugar al que se mudará o a donde viajará está dentro de nuestra área de servicio del plan.
- Si se le encarcela (va a prisión).
- Si ya no es ciudadano estadounidense ni está legalmente en los Estados Unidos.
- Si miente u omite información sobre otro seguro que tenga que dar cobertura de medicamentos con receta médica.
- Si intencionalmente nos da información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos hacer que se retire de nuestro plan por esta razón a menos que tengamos autorización de Medicare primero).
- Si continuamente se comporta de una manera que es perjudicial y eso hace que nos sea difícil brindarle atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacer que se retire de nuestro plan por esta razón a menos que tengamos autorización de Medicare primero).

**Capítulo 10. Cómo cancelar su membresía en el plan**

---

- Si usted permite que alguien use su tarjeta de membresía para recibir atención médica. (No podemos hacer que se retire de nuestro plan por esta razón a menos que tengamos autorización de Medicare primero).
  - Si terminamos su membresía por este motivo, Medicare podría pedir que el inspector general investigue su caso.
- Si no paga las primas del plan durante 90 días
  - Debemos notificarle por escrito que tiene 30 días para pagar la prima del plan antes de que cancelemos su membresía. Tiene 60 días adicionales desde la fecha del aviso antes de que cancelemos su membresía. Esto no se aplica a las personas elegibles para el Subsidio por bajos ingresos.
- Si se le pide que pague la cantidad adicional de la Parte D debido a sus ingresos y no la paga, Medicare cancelará su inscripción a nuestro plan.

**¿Dónde puedo obtener más información?**

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía, llame a servicio al cliente.

**Sección 5.2    Nosotros no podemos pedirle que se retire de nuestro plan por ningún motivo relacionado con salud**

Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) no puede pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con su atención médica.

**¿Qué debe hacer si esto sucede?**

Si usted cree que le pidieron que deje nuestro plan por un motivo relacionado con salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 24 horas del día, 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

**Sección 5.3    Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan**

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, debemos informarle por escrito nuestras razones para darla por terminada. Además debemos explicarle como puede presentar una queja formal acerca de nuestra decisión de cancelar su membresía.

# CAPÍTULO 11:

## *Avisos legales*

**Capítulo 11. Avisos legales**

---

---

**SECCIÓN 1 Aviso sobre la ley aplicable**

---

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de cobertura* es el Título XVIII de la Ley de Seguridad Social y las reglamentaciones creadas según la Ley de Seguridad Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS. Además, pueden aplicar otras leyes federales y, bajo ciertas circunstancias, las leyes del estado en el que vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades aunque las leyes no se incluyan ni expliquen en este documento.

---

**SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación**

---

**Nosotros no discriminamos** por raza, origen étnico, país de origen, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, estado médico, experiencia de reclamos, historia médica, información genética, evidencia de asegurabilidad ni ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que dan planes de Medicare Advantage, como nuestro plan, deben obedecer las leyes federales en contra de la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, la Ley de rehabilitación de 1973, la Ley de discriminación de edad de 1975, la Ley de estadounidenses con discapacidades, la Sección 1557 de la Ley del cuidado de salud asequible, todas las otras leyes que se aplican a organizaciones que reciben fondos federales, y cualquier otra ley y norma que se apliquen por cualquier otra razón.

Si desea más información o tiene inquietudes sobre la discriminación o el trato injusto, llame al Departamento de Servicios Humanos y de **Salud de los Derechos Civiles** 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Si tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para obtener acceso a atención, llámenos a Servicio al Cliente. Si tiene una queja, como un problema con el acceso en silla de ruedas, Servicios para miembros le puede ayudar.

---

**SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del Pagador secundario de Medicare**

---

Tenemos el derecho y responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no es el principal pagador. Según las regulaciones de CMS en las secciones 422.108 y 423.462 de 42 CFR, Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), como una Organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría en virtud de las regulaciones de CMS en las subpartes B a la D de la parte 411 de 42 CFR, y las reglas establecidas en esta sección reemplazan cualquier ley estatal.

# CAPÍTULO 12:

*Definiciones de palabras importantes*

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Apelación:** una apelación es algo que se hace si usted está en desacuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura de los servicios de atención médica o medicamentos con receta médica o el pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede hacer una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender servicios que esté recibiendo.

**Área de servicio:** un área geográfica donde debe vivir usted para inscribirse en un plan médico particular. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales puede usar, generalmente también es el área donde puede obtener servicios de rutina (no de emergencia). El plan debe cancelar su inscripción si se muda permanentemente fuera del área de servicio del plan.

**Asistente de atención médica en casa:** un asistente de atención médica en casa presta servicios que no necesitan las habilidades de una enfermera o terapeuta autorizado, como ayuda para el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o hacer los ejercicios recetados).

**Atención de apoyo:** la atención de apoyo es atención personal que se da en un hogar de ancianos, centro de cuidados paliativos u otro entorno cuando no tiene atención médica especializada o atención de enfermería especializada. Cuidado de compañía, que lo dan personas que no tienen las capacidades ni la formación profesional, incluye ayuda con actividades de la vida diaria como bañarse, vestirse, comer, acostarse o levantarse de la cama o silla, desplazarse y usar el baño. También puede incluir el tipo de atención médica relacionada que la mayoría de las personas se dan a sí mismas, como usar gotas para los ojos. Medicare no paga por la atención de apoyo.

**Atención de emergencia:** los servicios cubiertos que son: 1) prestados por un proveedor calificado para dar servicios de emergencias, y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición de emergencia médica.

**Atención en una instalación de enfermería especializada (SNF):** servicios de enfermería especializada y rehabilitación dados de forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Los ejemplos de atención incluyen la fisioterapia o las inyecciones intravenosas que solo puede administrarlas un enfermero o un médico.

**Autorización previa:** aprobación por anticipado para obtener servicios o ciertos medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que requieren autorización previa están marcados en la lista de medicamentos cubiertos.

**Ayuda adicional:** un programa de Medicare o de un estado para ayudar a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como primas, deducibles y coseguros.

**Biosimilar:** medicamento con receta que se considera muy similar, aunque no idéntico, al producto biológico original. Normalmente, los biosimilares funcionan igual de bien y son igual de seguros que los productos biológicos originales. Sin embargo, en la mayoría de los casos, se necesita una nueva receta para reemplazar el producto biológico original por uno biosimilar.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Cancelar inscripción o Cancelación de inscripción:** el proceso de dar por terminada su membresía en nuestro plan.

**Cantidad de ajuste mensual relacionada con los ingresos (IRMAA):** si su ingreso bruto ajustado modificado, como se informó en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años, está por encima de cierta cantidad, pagará la cantidad de la prima estándar y una cantidad de ajuste mensual relacionada con los ingresos, también conocida como IRMAA. IRMAA es un cargo adicional añadido a su prima. Menos de un 5% de las personas con Medicare se ven afectadas, por lo que la mayoría de las personas no pagará una prima mayor.

**Cantidad máxima de bolsillo:** la cantidad máxima que paga de bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Las cantidades que paga por sus primas del plan, sus primas de Medicare Parte A y Parte B, y los medicamentos con receta médica no cuentan para la cantidad máxima de desembolso directo. Si es elegible para recibir la asistencia de costos compartidos de Medicare según Medicaid, no es responsable del pago de ningún costo de bolsillo de la cantidad máxima de gastos de bolsillo para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. (Nota: debido a que nuestros miembros también reciben ayuda de Medicaid, muy pocos miembros alcanzan este monto máximo de bolsillo). Los audífonos no se tienen en cuenta para su gasto máximo de bolsillo.

**Centro Integral de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF):** un centro que principalmente presta servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión, incluyendo fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla-lenguaje y servicios de evaluación del entorno de la casa.

**Centro quirúrgico para pacientes ambulatorios:** un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios es una entidad que opera exclusivamente con la finalidad de dar servicios quirúrgicos ambulatorios para pacientes que no requieren hospitalización y que se espera que la estancia en el centro no sea superior a 24 horas.

**Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS):** la agencia federal que administra Medicare.

**Cobertura acreditable de medicamentos con receta médica:** cobertura de medicamentos con receta médica (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, por lo menos tanto como la cobertura de medicamentos con receta médica estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando adquieren elegibilidad para Medicare, generalmente pueden mantener esa cobertura sin pagar una multa, si deciden inscribirse en la cobertura de medicamentos con receta médica de Medicare más adelante.

**Copago:** una cantidad que se le pedirá que pague como su parte de los costos por un servicio médico o suministro, como una visita al médico, visita al hospital como paciente ambulatorio o un medicamento con receta. Un copago es una cantidad fija (por ejemplo \$10) y no un porcentaje.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Coseguro:** la cantidad que debe pagar, expresada como porcentaje (por ejemplo, el 20%), como su parte del costo de los servicios o los medicamentos con receta después de que pague cualquier deducible.

**Costo compartido:** costo compartido se refiere al monto que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios o medicamentos. Esto se agrega a la prima mensual del plan. Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los tres tipos siguientes de pagos: (1) cualquier cantidad de deducible que el plan pueda imponer antes de cubrir los servicios o medicamentos, (2) cualquier cantidad fija de copago que un plan requiere cuando se recibe un determinado servicio o medicamento, o (3) cualquier cantidad de coseguro, un porcentaje de la cantidad total que se paga por un servicio o medicamento, que un plan requiere cuando se recibe un servicio o medicamento específico.

**Costos de bolsillo:** vea la definición de costos compartidos arriba. El requisito de costo compartido del miembro de pagar una parte de los servicios o medicamentos recibidos también conocido como requisito de gastos directos de su bolsillo.

**Deducible:** la cantidad que usted debe pagar por la atención médica o recetas antes de que pague nuestro plan.

**Determinación de organización:** una decisión que toma nuestro plan sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto tiene que pagar usted por los artículos o servicios cubiertos. Las determinaciones de organización se llaman decisiones de cobertura en este documento.

**Determinación relacionada con la cobertura:** una decisión sobre si un medicamento que le han recetado está cubierto por el plan y la cantidad que debe pagar por la receta, si es el caso. En general, si usted lleva su receta médica a una farmacia y la farmacia le informa que su plan no cubre la receta médica, eso no es una determinación de cobertura. Debe llamar o escribir a su plan para solicitar una decisión formal acerca de la cobertura. Las determinaciones de cobertura se llaman decisiones de cobertura en este documento.

**Emergencia:** una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona normal prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, considera que usted tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que fallezca (y si está embarazada, la pérdida de un niño no nacido, pérdida de una extremidad o de la función de una extremidad, o pérdida o deterioro grave de una función del cuerpo. Los síntomas médicos pueden ser enfermedad, lesión, dolor agudo o una condición médica que empeora rápidamente.

**Equipo médico duradero (DME):** cierto equipo médico que su médico pide por razones médicas. Ejemplos incluyen caminadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas eléctricos para colchones, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital ordenados por un proveedor para su uso en el hogar. Reglas de autorización para productos de monitoreo continuo de glucosa en la sangre (CGM).

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Estadía en el hospital como paciente hospitalizado:** una estadía en el hospital cuando ha sido admitido formalmente en el hospital para recibir servicios médicos especializados. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se lo podría considerar como paciente ambulatorio.

**Etapa de cobertura catastrófica:** la etapa en el beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otras partes calificadas en su nombre) haya gastado \$8,000 en medicamentos cubiertos por la Parte D durante el año cubierto. Durante esta etapa de pago, el plan paga la totalidad del costo de sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Usted no paga nada.

**Etapa de cobertura inicial:** esta es la etapa antes de que sus costos totales por medicamentos, incluso las cantidades que pagó y que su plan ha pagado por usted en el año, alcancen \$5,030.

**Evidencia de cobertura (EOC) e Información de revelación:** este documento, junto con el formulario de inscripción y otros documentos adjuntos, anexos o de cobertura opcionales seleccionados, que explican la cobertura, nuestras obligaciones, sus derechos y lo que debe hacer como miembro de nuestro plan.

**Excepción:** un tipo de decisión de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que no está en nuestra Lista de medicamentos cubiertos (formulario) (una excepción a la lista de medicamentos cubiertos) u obtener un medicamento no preferido a un nivel de costo compartido más bajo (una excepción de nivel). También puede solicitar una excepción si nuestro plan obliga a que pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que está solicitando, o si nuestro plan limita la cantidad o la dosis del medicamento que está solicitando (una excepción a la lista de medicamentos cubiertos).

**Facturación de saldos:** cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura a un paciente una cantidad mayor que el costo compartido de los servicios. Como miembro de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP), solo tiene que pagar las cantidades del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por parte de nuestro plan. No permitimos que los proveedores le **facturen el saldo** o de lo contrario se cobra más de la cantidad de participación en los costos de su plan dice que usted tiene que pagar.

**Farmacia de la red:** una farmacia que tiene contrato con nuestro plan donde los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios de medicamentos con receta. En la mayoría de los casos, sus recetas médicas están cubiertas solo si se surten en una de nuestras farmacias de la red.

**Farmacia fuera de la red:** una farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o dar medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que obtiene en farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan, a menos que se apliquen ciertas condiciones.

**Herramienta de beneficios en tiempo real:** portal o aplicación informática en que los miembros pueden buscar información completa, precisa, oportuna y clínicamente apropiada sobre el formulario y los beneficios específicos de los miembros. Incluye las cantidades de costos compartidos, los medicamentos alternativos del formulario que se pueden usar para la

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

misma condición médica que un medicamento dado y las restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternativos.

**Hospicio:** un beneficio que ofrece tratamiento especial para un miembro al que certificaron médicamente como enfermo terminal, lo que quiere decir que tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos. Nosotros, como su plan, debemos darle una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si elige un centro de cuidados paliativos y continúa pagando primas, usted continúa siendo un miembro de nuestro plan. Eso quiere decir que puede seguir obteniendo todos los servicios médicamente necesarios, como así también los beneficios adicionales que ofrecemos.

**Indicación médicamente aceptada:** el uso de un medicamento aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos o que tiene el respaldo de ciertos libros de referencia.

**Límite de cobertura inicial:** el límite máximo de cobertura de acuerdo a la etapa de cobertura inicial.

**Límites de cantidad:** una herramienta de gestión que se ha diseñado para limitar el uso de ciertos medicamentos por razones de calidad, seguridad o uso. Los límites pueden ser sobre la cantidad del medicamento que cubrimos por receta médica o para un período de tiempo definido.

**Lista de medicamentos cubiertos (Formulario o “Lista de medicamentos”):** una lista de los medicamentos con receta cubiertos por el plan.

**Medicaid (o Asistencia médica):** un programa federal y estatal conjunto que ayuda con los costos médicos de ciertas personas con ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid del estado varían, pero la mayor parte de los costos de atención médica están cubiertos si usted califica tanto para Medicare como Medicaid.

**Médicamente necesario:** servicios, 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.

**Medicamento de marca:** un medicamento con receta médica que lo fabrica y vende la compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el medicamento. Los medicamentos de marca tienen una fórmula con un ingrediente activo igual al de la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y vendidos por otros fabricantes de medicamentos y generalmente no están disponibles sino hasta después de que la patente del medicamento de marca haya caducado.

**Medicamentos cubiertos:** el término que utilizamos para referirnos a todos los medicamentos con receta médica cubiertos por nuestro plan.

**Medicamentos de la Parte D:** medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Podemos ofrecer o no todos los medicamentos de la Parte D. El Congreso excluyó ciertas

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

categorías de medicamentos de la cobertura de la Parte D. Todos los planes deben cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

**Medicamentos genéricos:** un medicamento con receta médica que está aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) que tiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento genérico funciona igual que un medicamento de marca y generalmente el costo es menor.

**Medicare Original (Medicare tradicional o Medicare Pago por servicio):** Medicare Original lo ofrece el gobierno y no un plan médico privado como los planes Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. Según Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren al pagar las cantidades de pago a los médicos, los hospitales y otros proveedores de atención médica que establece el Congreso. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepta Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga su parte de la cantidad que aprueba Medicare y usted paga su parte. Medicare Original tiene dos partes: Parte A (seguro de hospital) y Parte B (seguro médico) y está disponible en todos los Estados Unidos.

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

**Miembro (miembro de nuestro plan o miembro del plan):** una persona con Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se inscribió en nuestro plan y cuya inscripción está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

**Multa por inscripción tardía en la Parte D:** una cantidad que se suma a su prima mensual de la cobertura de medicamentos de Medicare si pasa sin cobertura válida (cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar para medicamentos con receta de Medicare) por un período continuo de 63 días o más después de la primera vez que sea elegible para participar en un plan de la Parte D. Si pierde la Ayuda adicional, puede estar sujeto a la multa por inscripción tardía si pasa 63 días seguidos o más sin la Parte D u otra cobertura válida de medicamentos con receta.

**Nivel de costo compartido:** cada medicamento en la lista de medicamentos cubiertos está en uno de los cinco niveles de costo compartido. En general, lo más alto el nivel de costo compartido, lo más caro que le será el costo por el medicamento.

**Organización de mejoramiento de la calidad (QIO):** es un grupo de médicos practicantes y otros expertos en atención médica a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención a los pacientes de Medicare.

**Parte C:** vea Plan Medicare Advantage (MA).

**Parte D:** el programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta médica de Medicare.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Período de beneficios:** la forma en que Medicare Original mide su uso de los servicios hospitalarios y en los centros de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Un período de beneficios comienza el día que ingresa en un hospital o un centro de enfermería especializada. El período de beneficios termina cuando usted no ha recibido ninguna atención en el hospital de paciente hospitalizado (o atención especializada en un SNF) por 60 días seguidos. Si ingresa al hospital o a un centro de enfermería especializada después de que haya terminado un período de beneficios, empezará un período de beneficios nuevo. Debe pagar el deducible de hospitalización por cada período de beneficios. No hay límite para el número de períodos de beneficios.

**Período de inscripción abierta de Medicare Advantage:** el período de tiempo del 1 de enero al 31 de marzo cuando los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener la cobertura por medio de Medicare Original. Si decide cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare separado en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses después de que una persona sea elegible por primera vez para Medicare.

**Período de inscripción inicial:** cuando usted es elegible por primera vez para Medicare, el período de tiempo en que puede inscribirse para la Parte A y la Parte B de Medicare. Por ejemplo, si usted es elegible para Medicare cuando cumpla 65 años, su Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años y finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

**Persona doblemente elegible:** una persona que califica para la cobertura de Medicare y de Medicaid.

**Plan de medicamentos con receta médica de Medicare (Parte D de Medicare):** seguro para ayudar a pagar por los medicamentos con receta médica, vacunas, productos biológicos y otros suministros no cubiertos por la Parte A o Parte B de Medicare para pacientes ambulatorios.

**Plan de necesidades especiales:** un tipo especial de Plan Medicare Advantage que da atención médica más enfocada a grupos específicos de personas, como aquellos que tienen Medicare y Medicaid, los que viven en un asilo de ancianos o que sufren de ciertas condiciones médicas crónicas.

**Plan Medicare Advantage (MA):** en ocasiones llamado Medicare Parte C. Un plan ofrecido por una empresa privada que tiene un contrato con Medicare para darle todos los beneficios de la Parte A y Parte B de Medicare. Un Plan Medicare Advantage puede ser una i) HMO, ii) PPO, un iii) Plan privado de pago por servicio (PFFS) o iv) un plan de cuenta de ahorros para gastos médicos (MSA) de Medicare. Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan Medicare Advantage HMO o PPO también puede ser un Plan de necesidades especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los Planes Medicare Advantage también ofrecen la Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta médica). Estos planes se denominan **Planes Medicare Advantage con cobertura de medicamentos con receta médica**.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Plan médico de Medicare:** a un plan médico de Medicare lo ofrece una empresa privada que tiene contratos con Medicare para dar beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriben en el plan. Este término incluye todos los Planes Medicare Advantage, los Planes de Costos de Medicare, los Programas de demostración/piloto y los Programas de Cobertura Total de Salud para Ancianos (PACE).

**Plan PACE:** un plan PACE (programa de cuidado total de la salud para ancianos) combina apoyos y servicios de atención médica, sociales y de largo plazo (LTSS) para personas débiles para ayudarlas a vivir de manera independiente y en sus comunidades (en vez de mudarse a un centro de atención residencial) el mayor tiempo posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben tanto sus beneficios de Medicare como de Medicaid a través del plan.

**Planes de necesidades especiales con doble elegibilidad (D-SNP):** los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho a Medicare (título XVIII de la Ley de Seguridad Social) y a asistencia médica de un plan estatal bajo Medicaid (título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, dependiendo del estado y de la elegibilidad de la persona.

**Póliza “Medigap” (Seguro suplementario de Medicare):** seguro suplementario de Medicare que venden compañías aseguradoras privadas para cubrir los períodos sin cobertura en Medicare Original. Las pólizas Medigap solo funcionan con Medicare Original. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

**Prima:** el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de atención médica por el concepto de cobertura médica o cobertura de medicamentos con receta médica.

**Producto biológico:** un medicamento con receta que se fabrica a partir de fuentes naturales y vivas como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se llaman biosimilares. Normalmente, los biosimilares funcionan igual de bien y son igual de seguros que los productos biológicos originales.

**Programa de Descuentos durante el Período sin cobertura de Medicare:** programa que da descuentos en la mayoría de los medicamentos de marca cubiertos por la Parte D a los miembros de la Parte D que han alcanzado la Etapa de período sin cobertura y que aún no reciben “Ayuda adicional”. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y algunos fabricantes de medicamentos.

**Prótesis y aparatos ortopédicos:** dispositivos médicos incluyendo, entre otros, soportes para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una función o una parte interna del cuerpo, incluyendo suministros para ostomía y terapia nutricional enteral y parenteral.

**Proveedor de atención primaria (PCP):** el médico u otro proveedor al que consulta primero para la mayoría de los problemas médicos. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de cuidados de la salud.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Proveedor de la red: proveedor** es el término general para los médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otros centros de atención médica que están autorizados o certificados por Medicare y por el estado para prestar servicios de atención médica. Los **proveedores de la red** tienen un acuerdo con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total, y en algunos casos, para coordinar y prestar los servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. A los proveedores dentro de la red también se les llama proveedores del plan.

**Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red:** un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan para coordinar o prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no son empleados, no pertenecen ni operados por nuestro plan.

**Queja:** el nombre formal para hacer un reclamo es **presentar una queja**. El proceso de quejas se usa *únicamente* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera, y el servicio al cliente que reciba. También incluye quejas si su plan no cumple los períodos de tiempo en el proceso de apelaciones.

**Queja:** un tipo de queja que usted hace sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluyendo una queja sobre la calidad de su atención. Esto no involucra las disputas de cobertura ni el pago.

**Seguridad de ingreso suplementario (SSI):** un beneficio mensual pagado por el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados que están incapacitadas, ciegas o que tienen 65 años o más. Los beneficios de SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

**Servicio de atención al cliente:** un departamento dentro de nuestro plan que responde a sus preguntas sobre la membresía, los beneficios, las quejas y las apelaciones.

**Servicios cubiertos por Medicare:** los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes médicos de Medicare deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. El término servicios cubiertos por Medicare no incluye otros beneficios, como de la vista, dental o auditivo, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

**Servicios cubiertos:** término que usamos para referirnos a todos los servicios y suministros de atención médica cubiertos por nuestro plan.

**Servicios de rehabilitación:** estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y lenguaje, y terapia ocupacional.

**Servicios necesarios de urgencia:** servicios cubiertos que no son servicios de emergencia, prestados cuando los proveedores dentro de la red no están disponibles ni accesibles temporalmente o cuando el miembro está fuera del área de servicio. Por ejemplo, necesita atención inmediata durante el fin de semana. Los servicios deben necesitarse de inmediato y deben ser medicamente necesarios.

**Subsidio por bajos ingresos (LIS):** consulte “Ayuda adicional”.

**Capítulo 12. Definiciones de palabras importantes**

---

**Tarifa de suministro:** un cargo que se cobra cada vez que se dispensa un medicamento cubierto para pagar el costo de surtir una receta, como el tiempo que toma el farmacéutico para preparar y empacar la receta médica.

**Tasa de costo compartido diario:** se puede aplicar una tasa de costo compartido diario cuando su médico le recete menos del suministro de un mes completo de ciertos medicamentos y usted deba hacer un copago. Una tasa de costo compartido diario es el copago dividido entre el número de días en el suministro de un mes. Aquí incluimos un ejemplo: Si su copago por el suministro de un mes de un medicamento es de \$30, y el suministro de un mes de su plan es de 30 días, entonces su tasa de costo compartido diario es de \$1 por día.

**Terapia escalonada:** una herramienta de utilización que requiere que primero pruebe otro medicamento para tratar su condición médica antes de que cubramos el medicamento que su médico le había recetado inicialmente.

## Servicio de atención al cliente de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)

Método	Servicios para miembros – Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	<p>(505) 923-7675 o 1-855-465-7737; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., todos los días (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo</b>, y de lunes a viernes (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre</b>.</p> <p>Después de horas de trabajo, un servicio de mensajería de voz automatizado está disponible. Si deja un mensaje, incluya su nombre, número de teléfono y la hora a la que llamó. Un representante de Servicios para miembros volverá a llamarle a más tardar un día hábil después de que deje su mensaje.</p> <p>Servicios para miembros tiene también servicios gratis de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.</p>
<b>TTY</b>	<p>711; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.</p> <p>El horario es de 8 a. m. a 8 p. m., todos los días (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo</b>, y de lunes a viernes (excepto los días festivos) <b>desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre</b>.</p>
<b>FAX</b>	(505) 923-5124
<b>ESCRIBA A</b>	<p>Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP) P.O. Box 27489 Albuquerque, NM 87125-7489</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:info@phs.org">info@phs.org</a></p> <p>Indique su <b>nombre y apellido</b>, <b>fecha de nacimiento</b>, una <b>dirección y números de teléfono de contacto</b> y la información de su consulta. Los miembros de Presbyterian también deben incluir su número de identificación de miembro, si está disponible.</p>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.phs.org/Medicare">www.phs.org/Medicare</a>

## New Mexico Aging and Long-Term Services

Servicios a largo plazo para ancianos en Nuevo México es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para dar asesoramiento gratis sobre el seguro de salud local a las personas con Medicare.

<b>Método</b>	<b>Servicios a largo plazo para ancianos en Nuevo México - Información de contacto</b>
<b>LLAME AL</b>	1-800-432-2080; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	(505) 476-4937; las llamadas a este número <b>no</b> son gratis. Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.
<b>ESCRIBA A</b>	New Mexico Aging and Long-Term Services P.O. Box 27118 Santa Fe, NM 87502-7118
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.nmaging.state.nm.us">www.nmaging.state.nm.us</a>

**Declaración de revelación de PRA** De acuerdo con la Ley de reducción de trámites burocráticos de 1995 (Paperwork Reduction), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control OMB válido. El número de control de OMB válido para la recopilación de esta información es 0938-1051. Si tiene algún comentario o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

## **Aviso de no discriminación y accesibilidad**

### *La ley prohíbe la discriminación*

Presbyterian Healthcare Services se compromete a prestar servicios de atención médica equitativos y existe con el fin de mejorar la salud de los pacientes, de los asegurados y de las comunidades que servimos. Valoramos la diversidad y la inclusión y nos esforzamos por tratar a todos con respeto. No discriminamos por motivos de raza; color; linaje; origen nacional (incluso por dominio limitado del inglés); ciudadanía; religión; sexo (incluso por embarazos, partos o problemas médicos conexos); estado civil; orientación sexual; expresión o identidad de género; estado de veterano; estado militar; estado de ausencia familiar o médica; edad; discapacidad física o mental; estado médico; datos genéticos; capacidad de pago; o cualquier otro estado protegido. Presbyterian proporcionará adaptaciones razonables y servicios de acceso al idioma a nuestros pacientes, asegurados y fuerza laboral.

Presbyterian Healthcare Services:

- Presta servicios y ayuda a las personas con discapacidades para que se puedan comunicar efectivamente, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lengua de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, grabaciones de audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Proporciona servicios gratuitos de acceso al idioma a las personas cuyo idioma principal no es inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita alguno de esos servicios, llame al Centro de Servicio al Cliente de Presbyterian al (505) 923-5420, 1-855-592-7737, TTY 711.

Si cree que Presbyterian Healthcare Services no le ha proporcionado dichos servicios o si cree que le han discriminado de alguna otra manera, puede presentar una reclamación a Presbyterian si llama al 1-866-977-3021, TTY 711, fax (505) 923-5124, o

**<https://ds.phs.org/ewcm/frmExample.do?m=complaintentry&complainttype=customer>**.

Además puede presentar una queja formal referente a los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. electrónicamente en el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, que está a su disposición en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o por correo o por teléfono al:

**Dirección:** U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

**Número de teléfono (gratuito):** 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están a su disposición en **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

## Multi-Language Insert

### Multi-language Interpreter Services

**English:** We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-855-592-7737 (TTY:711). Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

**Spanish:** Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-855-592-7737 (TTY:711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

**Navajo/Diné:** Díí ats'íís dóó azeé' bínda'í díłkidgo, Dinék'ehjí yadalt'iigi ła' bich'í' hadíídzih. Béésh bee hane'é t'áá jíík'e be' hódíílnih 1-855-592-7737 (TTY: 711).

**Chinese Mandarin:** 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-855-592-7737 (TTY:711)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

**Chinese Cantonese:** 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-855-592-7737 (TTY:711)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

**Tagalog:** Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-855-592-7737 (TTY:711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

**French:** Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-855-592-7737 (TTY:711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

**Vietnamese:** Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-855-592-7737 (TTY:711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

**German:** Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-855-592-7737 (TTY:711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

**Korean:** 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-855-592-7737 (TTY:711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

**Russian:** Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-855-592-7737 (TTY:711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

**Arabic:** إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على (TTY:711) 1-855-592-7737. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

**Hindi:** हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-855-592-7737 (TTY:711) पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

**Italian:** È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-855-592-7737 (TTY:711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

**Portuguese:** Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-855-592-7737 (TTY:711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

**French Creole:** Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-855-592-7737 (TTY:711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

**Polish:** Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-855-592-7737 (TTY:711). Ta usługa jest bezpłatna.

**Japanese:** 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-855-592-7737 (TTY:711) にお電話ください。日本語を話す人者が支援いたします。これは無料のサービスです。

## **OUR PRIVACY PRACTICES AND YOUR RIGHTS: JOINT NOTICE OF PRIVACY PRACTICES**

**This notice describes how medical information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.**

The privacy practices of Presbyterian Healthcare Services (“Presbyterian”) and certain organizations that participate in an organized health care arrangement (“OHCA”) with Presbyterian are described in this *Joint Notice of Privacy Practices* (“Notice”). Health information about you is contained in our records, but the information in those records belongs to you. This Notice will help you understand how we protect the privacy of your health information and how to complain if you believe your privacy rights have been violated. The terms “we” and “our” used in this Notice refer to Presbyterian and the members of our OHCA that share this Notice and agree to abide by its terms.

### **HOW WE PROTECT THE PRIVACY OF YOUR HEALTH INFORMATION**

Whenever possible, Presbyterian uses or shares health information that doesn’t identify you. We have policies and procedures to protect the privacy of health information that does identify you. We have a training program to educate our employees and others about our privacy policies. Your health information is only used or shared for our business purposes or as otherwise required or allowed by law. When a service involving your health information is being performed by a third party, we require a written agreement with them to protect the privacy of your health information.

### **OUR RESPONSIBILITIES**

- We are required by law to maintain the privacy of your health information.
- We are required to provide patients, except inmates, with this Notice that describes our legal duties and privacy practices regarding protected health information.
- We have a legal duty to notify you, and you have a right to know when your protected health information has been inappropriately accessed, used, or disclosed as a result of a breach.
- We must follow the terms of the most current *Joint Notice of Privacy Practice*, and are required to ask you for a written acknowledgement that you received a copy.

### **YOUR HEALTH INFORMATION RIGHTS**

You have rights with respect to your protected health information. For more information on how to exercise these rights, see the *How to Make a Request* section of this Notice. The health information rights described in this Notice also apply to a person with legal authority to make health care decisions for a child or other person (for example, a parent or legal guardian). There are exceptions. For example, in New Mexico some health care services can be provided to a minor without the consent of a parent, guardian or other person. In these cases, the minor has the rights described in this Notice for health information related to the health care service provided. Some of the rights described here are subject to certain limitations and conditions.

**Right to See and Get a Copy of Health Information.** You have the right to see and get a copy of your health information. Usually, this information is contained in medical and billing records. You must make a request in writing to see or get a copy of your health information in our designated record set.

**Right to Amend Incorrect or Incomplete Health Information.** We strive to ensure that health information kept in our records is accurate and complete. However, occasionally a mistake can occur. You have the right to request that we change incorrect or incomplete health information in our records. We may deny your request if appropriate.

**Right to Request Confidential Communications.** You have the right to request that we deliver health information to you in a certain way or at a certain location. We must agree to a reasonable request or may deny your request if it is against the law or our policies.

**Right to Request Restrictions of the Use or Disclosure of Your Health Information.** You have the right to request that your health information is not used or shared for certain purposes. We are not required to agree to your request except if required by law, or if you request restriction to disclosure of your protected health information to the health plan and you pay Presbyterian for those services or health care items in full. We must tell you if we cannot agree to your request.

**Right to Request an Accounting of Disclosures.** You have the right to request an *Accounting of Disclosures*. This report will show when your health information was shared by us outside of our organization without your written authorization.

**Right to Receive a Paper Copy of this Notice.** You have a right to receive a paper copy of this Notice, even if you also agreed to receive it electronically.

## **WHEN HEALTH INFORMATION CAN BE USED OR SHARED WITHOUT A WRITTEN AUTHORIZATION**

**For Treatment.** We use and share your health information to provide medical treatment to you by our health care providers.

**For Payment.** We use and share your health information in order to receive or facilitate payment for the treatment and services provided to you.

**For Health Care Operations.** We use and share health information in order to operate our business and deliver quality care and services to our patients.

**Required by Law.** We will use and share your health information when required by federal, state or local law.

**Emergency Situations.** We will use professional judgment to decide if sharing your health information is in your best interest during a health emergency or if you are incapacitated.

**Public Health Activities.** We share your health information with public health authorities to ensure the public welfare.

**Health Oversight Activities.** Your health information may be shared with health oversight agencies that have authority to monitor our activities.

**Legal and Administrative Proceedings.** Your health information may be shared as part of an administrative or legal proceeding.

**Law Enforcement.** If a law enforcement official requests, we may share only very limited health information.

**Coroners, Medical Examiners and Funeral Directors.** The health information of a deceased person may be shared with coroners, medical examiners and funeral directors so they can carry out their duties.

**Organ and Tissue Donation.** Your health information may be shared with organizations that obtain, store or transplant human organs and tissues.

**Public Safety.** Your health information may be shared to prevent or lessen a serious and immediate threat to the health or safety of anyone or the general public.

**Special Government Functions.** Your health information may be shared with federal officials for national security purposes authorized by law.

**Correctional Institutions.** If you are an inmate, your health information may be shared with correctional institutions or law enforcement officials in order to protect your health, or the health and safety of others.

**Worker's Compensation.** Your health information may be used or shared as required by worker's compensation laws.

**Change of Ownership.** If Presbyterian or any member of the OHCA that shares this Notice is sold or merged with another organization, records that contain your health information will become the property of the new owner.

**Secretary of Health and Human Services.** We are required by law to share health information with the Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services (HHS) when HHS requests the health information to determine our compliance with privacy law.

## **WHEN A WRITTEN AUTHORIZATION IS REQUIRED TO USE OR SHARE HEALTH INFORMATION**

We will not use or share your health information without your written authorization unless required by law or as described in this *Joint Notice of Privacy Practices*. You may cancel an authorization in writing at any time, except to the extent we have already taken action according to the authorization.

**Marketing.** We do not use or share your health information for marketing purposes without a written authorization from you. There are two exceptions that are permitted: when we have a face-to-face conversation with you or when we give you a promotional gift of little or no monetary value. If a marketing activity would involve any direct or indirect remuneration to us from a third party, the written authorization you would be asked to sign will state that fact.

**Research.** With your written authorization, we may share your health information with researchers conducting research that has been approved by Presbyterian's Institutional Review Board or another research/privacy board.

**Sale of Protected Health Information.** We do not sell your health information to anyone.

## **WHEN YOU MAY RESTRICT OR OPT OUT OF THE USE OR SHARING OF YOUR HEALTH INFORMATION**

**Facility Directory.** Unless you object, we will use your name, your location in our facility, your general medical condition and your religious preference as directory information. Directory information may be shared with members of the clergy of your faith.

**Notification and Communication with Family or Others Involved in Your Care.** Unless you tell us that you object, we may share your health information with a person involved in your healthcare. If we do so, we may only share the information directly related to that person's involvement in your care or payment for your care.

**Disaster Relief Activities.** Unless you tell us that you object, we may use and share your health information with a public or private organization legally authorized to assist in disaster relief efforts so that your family can be notified about your condition, status and location.

**Fundraising.** We may contact you to raise funds for Presbyterian. The money raised is used for health care services and educational programs we provide to the community. Fundraising materials will describe your right to opt out of future fundraising. For more information see the *How to Make a Request* section of this Notice.

### **PREBYTERIAN'S RIGHT TO CHANGE THIS PRIVACY NOTICE**

Presbyterian reserves the right to change the privacy practices described in this *Joint Notice of Privacy Practices* at any time. If the terms of this Notice should change, we will publish a new Notice and post it in our facilities and on our web site. It will be given to you upon request and as required by law. The terms described in the new Notice will apply to all health information maintained by Presbyterian and all members of the OHCA that share this Notice. You may obtain an electronic copy of this Notice from our web site at [www.phs.org](http://www.phs.org).

### **OTHER PARTICIPANTS IN OUR ORGANIZED HEALTH CARE ARRANGEMENT (OHCA)**

The law allows members of an OHCA to share your health information with each other for certain purposes: for treatment, to receive payment for services, or for the health care operations of the OHCA. The following OHCA members have agreed to follow the privacy practices described in this *Joint Notice of Privacy Practices*:

- Presbyterian Healthcare Services – All facilities
- All facilities and clinics operated, leased or managed by Presbyterian
- Hospital-based physicians and groups who agree with Presbyterian to be subject to this Notice.
- Presbyterian Home Healthcare Services – All divisions

Presbyterian is also a member of an OHCA with Presbyterian Health Plan, Inc. and Presbyterian Insurance Company, Inc. which have their own Notice.

---

**HOW TO MAKE A REQUEST:** To request a copy of, an amendment to, or an *Accounting of Disclosures* of your health information from Presbyterian, you may contact Health Information Management at (505) 841-1740 or outside Albuquerque at 1-866-352-1528. To request that Fundraising materials not be sent to you, contact: Presbyterian Healthcare Foundation at (505) 724-6580. To file a complaint about our privacy practices, contact the Presbyterian Privacy Official at (505) 923-6176 or the Secretary of HHS, Office for Civil Rights, Region VI, 1301 Young Street, Suite 1169, Dallas, TX 75202. You will not be retaliated against for filing a complaint. For further information, contact Presbyterian's Compliance Dept. at (505) 923-8544.

Effective as of amendment date – August 1, 2013

# NUESTRAS PRÁCTICAS REFERENTES A LA PRIVACIDAD Y SUS DERECHOS: NOTIFICACIÓN CONJUNTA DE LAS PRÁCTICAS REFERENTES A LA PRIVACIDAD

**Esta notificación describe la manera en que se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo usted puede conseguir dicha información. Sirvase repasarla con cuidado.**

Las prácticas referentes a la privacidad del Presbyterian Healthcare Services ("Presbyterian") y de ciertas organizaciones que participan en un Acuerdo Organizado de Atención Clínica [OHCA, las iniciales en inglés] con el Presbyterian se describen en esta *Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad* ("notificación"). La información sobre su salud se guarda en nuestros expedientes, sin embargo la información que se contiene en dichos expedientes pertenece a usted. Esta notificación le ayudará a entender cómo protegemos la privacidad de la información sobre su salud y cómo puede presentar una reclamación si usted cree que se han infringido sus derechos a la privacidad. Los términos "nosotros" y "nuestro/a/os/as" que se utilizan en esta notificación se refieren al Presbyterian y a los integrantes de nuestro Acuerdo Organizado de Atención Clínica [OHCA, las iniciales en inglés] que participan en esta notificación y que aceptan cumplir los términos de la misma.

## CÓMO PROTEGEMOS LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD

Dentro de lo posible, el Presbyterian divulga la información sobre la salud que no le identifica a usted directamente. Tenemos normas y procedimientos para proteger la privacidad de la información sobre la salud que le identifique directamente. Tenemos un programa de capacitación para nuestros empleados y para otras personas con respecto a nuestras prácticas de privacidad. Sólo se utiliza o divulga la información sobre su salud para nuestros fines comerciales o según lo requiera la ley. Si un tercero lleva a cabo un servicio que involucra la información sobre su salud, requerimos que dicho tercero acepte un acuerdo con el fin de proteger la confidencialidad de la información sobre su salud.

## NUESTRAS RESPONSABILIDADES

- Por ley, se requiere que protejamos la privacidad de la información sobre su salud.
- Se requiere que proporcionemos a los pacientes, con excepción de los que estén encarcelados, esta notificación que describe nuestras obligaciones legales y nuestras prácticas referentes a la privacidad en lo que se refiere a la información sobre su salud.
- Es nuestra obligación legal avisarle, y usted tiene derecho a saber, si una persona o una entidad ha obtenido acceso inapropiado a la información protegida sobre su salud o si se ha utilizado o divulgado dicha información a causa de una infracción de los medios de protección.
- Debemos cumplir con los términos de nuestra *Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad* más reciente y se requiere que le pidamos que nos firme un acuse de recibo de la copia de dicha notificación.

## SUS DERECHOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD

Usted tiene derechos con respecto a la información protegida sobre su salud. Si usted desea recibir más información sobre cómo ejercer esos derechos, consulte la sección de esta notificación sobre *Cómo presentar una petición*. Los derechos referentes a la información sobre la salud que se describen en esta notificación también corresponden a la persona que cuenta con la autoridad legal de tomar decisiones sobre la atención médica de un menor o de otra persona (por ejemplo, los padres o el tutor). Hay excepciones. Por ejemplo, en Nuevo México se pueden prestar algunos servicios de atención médica a los menores sin el consentimiento de los padres, del tutor o de otra persona. En esos casos el menor tiene los derechos que se describen en esta notificación con respecto a la información sobre la salud correspondiente al servicio de atención médica que se haya prestado. Algunos de los derechos que se describen más abajo están sujetos a ciertas restricciones y condiciones.

***El derecho a consultar o recibir una copia de la información sobre su salud.*** Usted tiene derecho a consultar y recibir una copia de la información sobre su salud. Por lo general, esa información se guarda en nuestros expedientes médicos y de cobros. Usted deberá presentar una petición por escrito para consultar o recibir copia de la información sobre su salud que conste en el conjunto de expedientes que se hayan designado.

***El derecho a enmendar información sobre su salud que esté incorrecta o incompleta.*** Nos empeñamos en asegurar que la información sobre la salud que guardamos en nuestros expedientes sea correcta y completa. Sin embargo, ocasionalmente se puede cometer un error. Usted tiene derecho a pedir que modifiquemos la información sobre su salud si está incorrecta o incompleta en nuestros expedientes. Podemos denegar su petición con tal que sea apropiado hacerlo.

***El derecho a pedir que las comunicaciones sean confidenciales.*** Usted tiene el derecho a pedir que le entreguemos la información sobre su salud de una manera específica o en un lugar específico. Debemos aceptar el cumplimiento de una petición razonable o podemos denegar su petición si va en contra de la ley o de nuestras normas.

***El derecho a pedir restricciones con respecto a cómo se utiliza o divulga la información sobre su salud.*** Usted tiene derecho a pedir que la información sobre su salud no se utilice ni se divulgue para ciertos fines. No se nos exige aceptar su petición a menos que se requiera por ley o si usted pide que se restrinja la divulgación de la información protegida sobre su salud al plan de seguro médico con tal que usted pague, en su totalidad, al Presbyterian por esos servicios o los artículos médicos. Deberemos informarle si no podemos aceptar su petición.

***El derecho a pedir un informe de las divulgaciones.*** Usted tiene derecho a solicitar un *Informe de las Divulgaciones*. Ese informe mostrará cuándo divulgamos la información sobre su salud a entidades fuera de nuestra organización sin su autorización escrita.

***El derecho a recibir una copia impresa de esta notificación.*** Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de esta notificación, aún si usted aceptó recibirla de forma electrónica.

## **CUÁNDO SE PUEDE UTILIZAR O DIVULGAR LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD SIN SU AUTORIZACIÓN POR ESCRITO**

***Para fines de tratamiento.*** Utilizamos y divulgamos la información sobre su salud a fin de que nuestros proveedores de servicios médicos le puedan proveer tratamientos médicos.

***Para fines de pagos.*** Utilizamos y divulgamos la información sobre su salud con el fin de recibir pagos por tratamientos o servicios que se le hayan proporcionado o para facilitar los pagos por los mismos.

***Para fines de las diligencias de los servicios médicos.*** Utilizamos y divulgamos la información sobre su salud para poder operar el elemento de negocios de nuestra organización y ofrecerles atención clínica y servicios médicos de alta calidad a nuestros pacientes.

***Cuando lo requiera la ley.*** Utilizaremos y divulgaremos la información sobre su salud cuando así lo requieran las leyes federales, estatales o locales.

***Para situaciones de emergencia.*** Utilizaremos nuestro criterio profesional para decidir si la divulgación de la información sobre su salud es lo mejor para usted en caso de una emergencia médica o si usted se encuentra incapacitado(a).

***Para las actividades de salubridad pública.*** Divulgamos la información sobre su salud a las autoridades de salubridad pública con fines de asegurar el bienestar público.

***Para las actividades de supervisión de organizaciones que prestan servicios clínicos.*** La información sobre su salud se puede divulgar a agencias que tengan autoridad para vigilar nuestras actividades.

***Para los procedimientos legales y administrativos.*** La información sobre su salud se puede divulgar como parte de un procedimiento administrativo o legal.

***Para el cumplimiento de la ley.*** Si así lo pide un funcionario del orden público, podemos divulgar sólo una porción muy limitada de la información sobre su salud.

***Para los médicos forenses, los investigadores médicos y los directores de funerarias.*** La información clínica de una persona fallecida se puede divulgar a los médicos forenses, los investigadores médicos y los directores de funerarias a fin de que puedan llevar a cabo sus obligaciones.

**Para la donación de órganos y tejidos.** Se puede divulgar la información sobre su salud a organizaciones que obtengan, conservan o trasplantan órganos y tejidos humanos.

**Para la seguridad pública.** Se puede divulgar la información sobre su salud para prevenir o atenuar un peligro grave y urgente a la salubridad o a la seguridad de una persona específica o del público en general.

**Para las diligencias especiales del gobierno.** Se puede divulgar la información sobre su salud a funcionarios federales para fines de seguridad nacional conforme a las leyes.

**A las instituciones penales.** Si usted está preso, la información sobre su salud se puede divulgar al personal de las instituciones penales o a los funcionarios del orden público a fin de proteger su salud, o la salud y la seguridad de los demás.

**A la división de compensación laboral.** Se puede utilizar o divulgar la información sobre su salud conforme a las leyes de compensación laboral.

**Si hay un cambio de propietario.** Si el Presbyterian o un integrante del OHCA que participa en esta notificación se vendieran o fusionaran con otra organización, los expedientes que contienen información sobre su salud pasarían a ser propiedad del nuevo dueño.

**Al Secretario de Salubridad y Servicios Humanos.** Se requiere por ley que divulguemos la información sobre la salud al Secretario del Departamento de Salubridad y Servicios Humanos de los Estados Unidos [U.S. Department of Health and Human Services, HHS] si dicha entidad gubernamental pide la información sobre la salud para verificar si estamos cumpliendo con la ley de la privacidad.

## **CUÁNDO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO PARA UTILIZAR O DIVULGAR LA INFORMACIÓN SOBRE LA SALUD**

No utilizaremos ni divulgaremos la información sobre su salud sin su autorización escrita a menos que se requiera por ley o según se explica en esta *Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad*. Usted puede cancelar una autorización por escrito en cualquier momento, exceptuando el punto hasta el cual hayamos ya tomado acción conforme a dicha autorización.

**Para el mercadeo.** No utilizamos ni divulgamos la información sobre su salud con fines de mercadeo sin que usted lo autorice por escrito. Hay dos excepciones que se permiten: si conversamos en persona con usted acerca de eso o para darle un regalo de promoción cuyo valor monetario sea mínimo o nulo. Si una actividad de mercadeo requiere que se nos haga un pago directo o indirecto por parte de terceros, la autorización que se le pedirá que firme deberá indicar ese hecho.

**Para las investigaciones.** Con su autorización por escrito, podemos divulgar la información sobre su salud a los investigadores que estén llevando a cabo estudios aprobados por la Junta de Revisión Institucional del Presbyterian o por otra junta de investigaciones o de privacidad.

**La venta de la información protegida sobre su salud.** No vendemos a nadie la información sobre su salud.

## **CUÁNDO SE PERMITE QUE USTED RESTRINJA LA MANERA EN QUE SE UTILIZA O DIVULGA LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD O PARA OPTAR POR NO PARTICIPAR EN ESAS ACTIVIDADES**

**En la guía del centro clínico.** A menos que usted nos diga que no está de acuerdo, utilizaremos su nombre, su localización en nuestro centro clínico, su estado médico general y su preferencia religiosa como parte de la información que consta en nuestra guía. La información que contiene la guía se puede divulgar a los clérigos de su fe.

**Para avisar y comunicarnos con los familiares y otras personas que participen en su atención médica.** A menos que usted nos avise que se opone, podemos divulgar la información sobre su salud a las personas que participen en su atención médica. Si así lo hacemos, sólo podremos divulgar la información que corresponda directamente a la participación de esa persona en su atención médica o para que pague por la misma.

**Para las actividades de recuperación en caso de desastre.** A menos que usted nos avise que se opone, podemos utilizar y divulgar la información sobre su salud a una organización particular o pública que tenga autoridad legal para ayudar en esfuerzos de recuperación en caso de desastre a fin de avisar a sus familiares acerca de su afección médica, su estado de salud y su localización.

**Para las campañas de recaudar fondos.** Tal vez nos comuniquemos con usted a fin de recaudar fondos para el Presbyterian. Los fondos que se recauden se utilizan para prestar servicios médicos y para los programas educativos que ofrecemos a la comunidad. Los materiales de la campaña explican cómo usted puede solicitar que no se le envíen ese tipo de materiales en el futuro. Si usted desea conseguir información más detallada sobre eso, consulte la sección de *Cómo presentar una petición de esta notificación*.

### **EL PRESBYTERIAN TIENE DERECHO A CAMBIAR ESTA NOTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS REFERENTES A LA PRIVACIDAD**

El Presbyterian se reserva el derecho a cambiar las prácticas referentes a la privacidad que se explican en esta *Notificación de las Prácticas Referentes a la Privacidad* en cualquier momento. Si cambian los términos de esta notificación, se publicará una nueva notificación y se publicará en nuestros centros clínicos y en nuestro sitio web. Se le proporcionará a usted la nueva notificación si nos la pide y según lo requiera la ley. Los términos que se describan en la nueva notificación se aplican a toda la información sobre la salud que guarda tanto el Presbyterian como todos los integrantes del OHCA que participen en esta notificación. Usted puede obtener una copia electrónica de esta notificación en nuestro sitio web en la dirección: [www.phs.org](http://www.phs.org).

### **OTRAS ENTIDADES QUE PARTICIPAN EN NUESTRO ACUERDO ORGANIZADO DE ATENCIÓN CLÍNICA Y EN NUESTRA NOTIFICACIÓN CONJUNTA [OHCA, las iniciales en inglés]**

La ley permite que los integrantes de un Acuerdo Organizado de Atención Clínica [OHCA, las iniciales en inglés] compartan entre sí la información sobre su salud para ciertos fines: para tratamientos, para recibir pagos por servicios que se hayan prestado o para las diligencias de atención médica del OHCA. Los integrantes del OHCA que se enumeran a continuación han aceptado cumplir con las prácticas de privacidad que se describen en esta *Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad*:

- Presbyterian Healthcare Services: todos los centros clínicos
- Todos los centros clínicos y las clínicas que el Presbyterian opera, arrienda o administra
- Los médicos individuales y los grupos de médicos radicados en los hospitales que aceptan, junto con el Presbyterian, cumplir con lo que se establece en esta *Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad*.
- Los servicios de atención médica en casa que ofrece el Presbyterian: todas las divisiones

El Presbyterian también es integrante de un OHCA junto con el Presbyterian Health Plan, Inc. y el Presbyterian Insurance Company, Inc., que tienen sus propias notificaciones.

---

**CÓMO PRESENTAR UNA PETICIÓN:** Si usted desea solicitar del Presbyterian una copia de la información sobre su salud, o para pedir una enmienda a la misma, o para pedir un Informe de las Divulgaciones de la información sobre su salud, usted se puede comunicar con Health Information Management [la administración de la información sobre la salud] al (505) 841-1740 o fuera de Albuquerque al 1-866-352-1528. Para pedir que no se le envíen los materiales de recaudación de fondos, comuníquese con el: Presbyterian Healthcare Foundation al (505) 724-6580. Si usted desea presentar una reclamación sobre las prácticas referentes a la privacidad, comuníquese con el funcionario del Presbyterian encargado de las cuestiones de privacidad [Presbyterian Privacy Official] al (505) 923-6176 o con el Secretary of HHS [Secretario del HHS], Office for Civil Rights [la oficina de derechos civiles], Region VI, 1301 Young Street, Suite 1169, Dallas, TX 75202. No se tomarán represalias contra usted por haber presentado una reclamación. Si desea recibir más información, comuníquese con el Presbyterian's Compliance Dept. [Departamento de cumplimiento del Presbyterian] al (505) 923-8544.

Entra en vigor a partir de la fecha de la enmienda: 1º de agosto de 2013

Conforme a la Ley de Reducción de Papeleo [Paperwork Reduction Act] de 1995, no se exige que las personas respondan a un conjunto de información a menos que se indique un número de control válido del OMB. El número de control válido del OMB de este conjunto de información es 0938-1051. Si usted tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, favor de escribir a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn.: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

## Servicios para miembros de Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)

Método	Servicios para miembros – Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	<p>(505) 923-7675 o 1-855-465-7737; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Nuestro horario es de domingo a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana (excepto días feriados). Si llama del <b>1 de abril al 30 de septiembre</b>, nuestro horario es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes (excepto días feriados).</p> <p>Después de horas de trabajo, un servicio de mensajería de voz automatizado está disponible. Si deja un mensaje, incluya su nombre, número de teléfono y la hora a la que llamó. Un representante de Servicios para miembros volverá a llamarle a más tardar un día hábil después de que deje su mensaje.</p> <p>Servicios para miembros tiene también servicios gratis de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.</p>
<b>TTY</b>	<p>711; las llamadas a este número son gratis.</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.</p> <p>Nuestro horario es de domingo a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. Si llama del <b>1 de abril al 30 de septiembre</b>, nuestro horario es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes (excepto días feriados).</p>
<b>FAX</b>	(505) 923-5124
<b>ESCRIBA A</b>	<p>Presbyterian Dual Plus (HMO D-SNP)  P.O. Box 27489  Albuquerque, NM 87125-7489  Correo electrónico: info@phs.org</p> <p>Indique su nombre y apellido, fecha de nacimiento, una dirección y números de teléfono de contacto y la información de su consulta. Los miembros de Presbyterian también deben incluir su número de identificación de miembro, si está disponible.</p>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.phs.org/Medicare">www.phs.org/Medicare</a>

## Servicios a largo plazo para ancianos en Nuevo México

Servicios a largo plazo para ancianos en Nuevo México es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para dar asesoramiento gratis sobre el seguro de salud local a las personas con Medicare.

Método	Información de contacto
<b>LLAME AL</b>	1-800-432-2080; las llamadas a este número son gratis.
<b>TTY</b>	<p>(505) 476-4937; las llamadas a este número <b>no</b> son gratis.</p> <p>Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades para escuchar o para hablar.</p>
<b>ESCRIBA A</b>	<p>New Mexico Aging and Long-Term Services Department  P.O. Box 27118  Santa Fe, NM 87502-7118</p>
<b>SITIO WEB</b>	<a href="http://www.nmaging.state.nm.us">www.nmaging.state.nm.us</a>