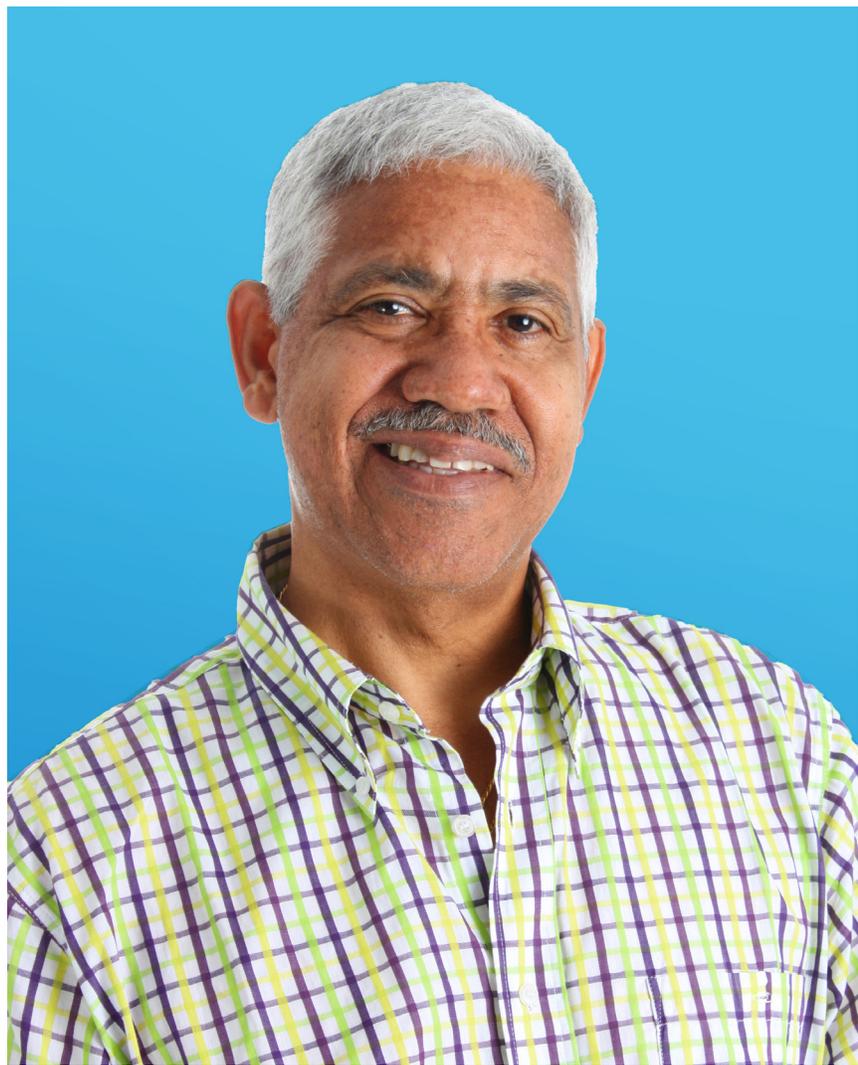


KelseyCare Advantage
SILVER *freedom*
(HMO-POS)

2022 EVIDENCIA DE COBERTURA



1-866-535-8343 (TTY: 711) | www.KelseyCareAdvantage.com

H0332_003EOC22_C

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Evidencia de cobertura:

Los beneficios y servicios de salud de Medicare como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom (HMO-POS)

Este folleto proporciona detalles acerca de la cobertura para atención médica de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Explica cómo obtener cobertura para los servicios de atención médica que necesita.

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

Este plan, KelseyCare Advantage Silver Freedom, es ofrecido por KS Plan Administrators, LLC (que opera bajo el nombre de KelseyCare Advantage). (Cuando esta *Evidencia de cobertura* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a KS Plan Administrators, LLC. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a KelseyCare Advantage Silver Freedom).

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

Para obtener información adicional, comuníquese con nuestro número de Servicios para los miembros al 713-442-CARE (2273) o llame gratis al 1-866-535-8343. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.

También podemos proporcionarle información en braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos, si lo solicita.

Los beneficios, el deducible y/o los copagos/coseguros pueden cambiar el 1 de enero de 2023.

La red de proveedores puede cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario.

H0332_003EOC22_C

Evidencia de cobertura de 2022**Índice**

Esta lista de capítulos y números de páginas es el punto de partida. Si necesita más ayuda para encontrar la información que necesita, consulte la primera página del capítulo correspondiente. **Encontrará una lista detallada de los temas al principio de cada capítulo.**

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro	4
Explica lo que implica ser miembro de un plan de salud de Medicare y cómo usar este folleto. Detalla la documentación que le enviaremos, la prima del plan, la tarjeta de miembro del plan y cómo mantener actualizado su registro de miembro.	
Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes.....	15
Describe cómo puede comunicarse con nuestro plan (KelseyCare Advantage Silver Freedom) y con otras organizaciones, incluso Medicare, el Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP), la Organización para la mejora de la calidad, el Seguro Social, Medicaid (el programa estatal de seguros médicos para personas con bajos ingresos) y la Junta de jubilación para ferroviarios.	
Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos	29
Explica conceptos importantes que debe saber para recibir atención médica como miembro de nuestro plan. Entre los temas se incluye cómo tener acceso a los proveedores de la red del plan y cómo obtener atención en caso de emergencia.	
Capítulo 4. Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)	48
Proporciona detalles sobre cuáles son los tipos de atención médica que están cubiertos y cuáles <i>no</i> como miembro de nuestro plan. También explica la parte que le corresponderá pagar a usted del costo de la atención médica cubierta.	
Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos.....	111
Explica cuándo y cómo enviarnos una factura cuando quiere pedirnos que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos.	

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades 117

Describe sus derechos y responsabilidades como miembro de nuestro plan.
Explica lo que usted puede hacer si cree que no se están respetando sus derechos.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas) 138

Describe, paso a paso, lo que debe hacer si tiene algún problema o inquietud como miembro de nuestro plan.

- Explica cómo solicitar que se tomen decisiones de cobertura y cómo presentar una apelación si tiene problemas para obtener atención médica que usted piensa que el plan cubre. Esto incluye solicitar que sigamos brindándole cobertura para atención hospitalaria y determinados tipos de servicios médicos si cree que la cobertura está terminando demasiado pronto.
- También explica cómo presentar una queja respecto de la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otros temas que le preocupan.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan 185

Describe cuándo y cómo usted puede cancelar su membresía en el plan.
Además, detalla las situaciones en las cuales nuestro plan debe cancelar su membresía.

Capítulo 9. Avisos legales 194

Se incluyen avisos sobre las leyes aplicables y la no discriminación.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes 197

Explica los términos clave utilizados en este folleto.

CAPÍTULO 1

Primeros pasos como miembro

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**

SECCIÓN 1	Introducción.....	5
Sección 1.1	Usted está inscrito en KelseyCare Advantage Silver Freedom, que es un plan HMO de Medicare con opción de punto de servicio	5
Sección 1.2	¿De qué trata el folleto <i>Evidencia de cobertura</i> ?	5
Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>	6
SECCIÓN 2	¿Qué requisitos son necesarios para ser miembro del plan?	6
Sección 2.1	Sus requisitos de elegibilidad	6
Sección 2.2	¿Qué es la cobertura de la Parte A y la Parte B de Medicare?	7
Sección 2.3	Esta es el área de servicio del plan para KelseyCare Advantage Silver Freedom	7
Sección 2.4	Ciudadanía estadounidense o presencia legal.....	7
SECCIÓN 3	¿Qué otra documentación le enviaremos?	8
Sección 3.1	Tarjeta de miembro del plan: úsela para obtener toda la atención cubierta	8
Sección 3.2	<i>Directorio de proveedores</i> : su guía para conocer a todos los proveedores de la red del plan	8
SECCIÓN 4	Su prima mensual para KelseyCare Advantage Silver Freedom..	10
Sección 4.1	¿A cuánto asciende la prima del plan?	10
Sección 4.2	¿Podemos modificar la prima mensual de su plan durante el año?	11
SECCIÓN 5	Mantenga actualizado su registro de miembro del plan	11
Sección 5.1	Cómo puede asegurarse de que tengamos información correcta sobre usted.	11
SECCIÓN 6	Protegemos la privacidad de su información de salud personal	12
Sección 6.1	Nos aseguramos de que su información de salud esté protegida.....	12
SECCIÓN 7	Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan.....	12
Sección 7.1	¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro?	12

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Usted está inscrito en KelseyCare Advantage Silver Freedom, que es un plan HMO de Medicare con opción de punto de servicio
--------------------	---

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido recibir su atención médica de Medicare a través de nuestro plan, KelseyCare Advantage Silver Freedom.

Existen diferentes tipos de planes de salud de Medicare. KelseyCare Advantage Silver Freedom es un plan Medicare Advantage HMO (HMO significa Health Maintenance Organization, Organización para el mantenimiento de la salud) con opción de punto de servicio (Point-of-Service, POS) aprobado por Medicare y administrado por una compañía privada. “Punto de servicio” significa que usted puede utilizar proveedores que están fuera de la red del plan por un costo adicional. (Consulte la Sección 2.4 del Capítulo 3 para obtener información sobre cómo usar la opción de punto de servicio). KelseyCare Advantage Silver Freedom no incluye la cobertura para medicamentos con receta de la Parte D.

La cobertura según este plan califica como Cobertura médica calificada (Qualifying Health Coverage, QHC) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección del Paciente y Cuidado de Salud de Bajo Costo (Patient Protection and Affordable Care Act, 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.

Sección 1.2	¿De qué trata el folleto <i>Evidencia de cobertura</i>?
--------------------	--

Este folleto *Evidencia de cobertura* describe cómo puede obtener atención médica cubierta de Medicare a través de nuestro plan. Explica sus derechos y responsabilidades, lo que está cubierto y la parte que le corresponde pagar a usted como miembro del plan.

Los términos “cobertura” y “servicios cubiertos” hacen referencia a la atención y los servicios médicos a su disposición como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom.

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

Si hay algún tema que lo confunde o le preocupa, o simplemente tiene una pregunta, comuníquese con Servicios para los miembros de nuestro plan (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

Sección 1.3 Información legal sobre la Evidencia de cobertura**Es parte del contrato que celebramos con usted**

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo KelseyCare Advantage Silver Freedom cubre su atención. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre modificaciones en su cobertura o condiciones que puedan afectar su cobertura. En ocasiones, estos avisos se denominan “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato estará vigente durante los meses en los que esté inscrito en KelseyCare Advantage Silver Freedom desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

Cada año calendario, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de KelseyCare Advantage Silver Freedom después del 31 de diciembre de 2022. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2022.

Medicare debe aprobar nuestro plan todos los años

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar KelseyCare Advantage Silver Freedom cada año. Puede seguir obteniendo la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

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

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad

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

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare (la Sección 2.2 trata sobre la Parte A y la Parte B de Medicare).
- Viva en nuestra área de servicio geográfica (la Sección 2.3, que se encuentra más abajo, describe el área de servicio).
- Sea ciudadano estadounidense o esté legalmente presente en los Estados Unidos.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

Sección 2.2 ¿Qué es la cobertura de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Cuando se inscribió por primera vez en Medicare, recibió información sobre qué servicios están cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Recuerde lo siguiente:

- Generalmente, la Parte A de Medicare ayuda a cubrir los servicios prestados por hospitales (para servicios para pacientes internados, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio).
- La Parte B de Medicare cubre la mayoría de los demás servicios médicos (como los servicios prestados por un médico, tratamiento de infusión a domicilio y otros servicios para pacientes externos) y ciertos artículos (como suministros y equipo médico duradero [Durable Medical Equipment, DME]).

Sección 2.3 Esta es el área de servicio del plan para KelseyCare Advantage Silver Freedom

Aunque Medicare es un programa federal, KelseyCare Advantage Silver Freedom se encuentra disponible solo para personas que residen en el área de servicio de nuestro plan. Para seguir siendo miembro de nuestro plan, debe continuar viviendo en el área de servicio del plan. El área de servicio se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye estos condados en Texas: Brazoria, Fort Bend, Harris y Montgomery. Nuestra área de servicio incluye estas zonas de los condados en Texas: Galveston, solamente los siguientes códigos postales: 77510, 77511, 77517, 77518, 77539, 77546, 77563, 77565, 77568, 77573, 77590 y 77591.

Si tiene pensado mudarse fuera del área de servicio, comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Si se muda, tendrá un Período de inscripción especial que le permitirá cambiar a Original Medicare o inscribirse en un plan de salud de Medicare o de medicamentos disponible en su nueva ubicación.

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

Sección 2.4 Ciudadanía estadounidense o presencia legal

Los miembros de los planes de salud de Medicare deben ser ciudadanos estadounidenses o estar legalmente presentes en los Estados Unidos. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a KelseyCare Advantage Silver Freedom si no puede seguir siendo miembro por este motivo. KelseyCare Advantage Silver Freedom debe cancelar su inscripción si no cumple con este requisito.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro**SECCIÓN 3 ¿Qué otra documentación le enviaremos?****Sección 3.1 Tarjeta de miembro del plan: úsela para obtener toda la atención cubierta**

Mientras sea un miembro de nuestro plan, debe usar su tarjeta de miembro para nuestro plan cada vez que reciba un servicio cubierto por este plan. También debe mostrarle su tarjeta de Medicaid al proveedor, si corresponde. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de miembro para que tenga una idea de cómo será la suya:

		Member Services: 1-866-535-8343 TTY: 711	Submit Medical Claims to: P.O. Box 841649 Pearland, TX 77584
Medicare Advantage Plan		Prescription Benefit provided by CVS Caremark: 1-888-970-0914	Submit Mental Health & Substance Abuse Claims to: UBH P.O. Box 30757 Salt Lake City, UT 84130-0757
Name MEMBER NAME		VSP Member Services: 1-800-877-7195	UBH Mental Health: 1-800-817-4808
ID Number - 123450000 Issuer (80840) 9210567898 Policy # H0332	RxBin: XXXXXX RxPCN: XXXXXXXX RxGroup: XXXXXX	UM/Medical Authorization: 1-888-684-5283	www.kelseycareadvantage.com
PCP \$X, Specialist \$XX ER \$XXX, Urgent Care \$XX	 Prescription Drug Coverage		
		H0332 <XXX>_RXID21	

NO use la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare para obtener los servicios médicos cubiertos mientras sea miembro de este plan. Si usa la tarjeta de Medicare en vez de la tarjeta de membresía de KelseyCare Advantage Silver Freedom, es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde la tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Se le puede pedir que la muestre si necesita servicios hospitalarios, servicios de hospicio, o si participa en estudios de investigación de rutina.

Aquí le explicamos por qué esto es tan importante: Si mientras sea miembro del plan utiliza los servicios cubiertos con la tarjeta roja, blanca y azul de Medicare, en lugar de su tarjeta de miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, es posible que tenga que pagar el costo total de los servicios.

Si la tarjeta de miembro del plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame de inmediato a Servicios para los miembros para que le enviemos una tarjeta nueva. (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto).

Sección 3.2 Directorio de proveedores: su guía para conocer a todos los proveedores de la red del plan

El *Directorio de proveedores* enumera los proveedores de la red y los proveedores de equipo médico duradero.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

¿Qué son los “proveedores de la red”?

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, proveedores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de atención médica que han acordado con nosotros aceptar nuestros pagos y cualquier costo compartido del plan como pago total. Hemos acordado con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. La lista más actualizada de proveedores y suministradores está disponible en nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com.

Un grupo médico es una asociación de médicos, incluidos los PCP, especialistas y otros proveedores de atención médica, incluyendo los hospitales, que contratan con una HMO para brindar servicios a los inscriptos. Algunos Grupos Médicos tienen círculos de remisión formales, lo que significa que sus proveedores solo refieren pacientes a otros proveedores que pertenecen al mismo grupo médico.

¿Por qué debe saber qué proveedores forman parte de nuestra red?

Es importante saber qué proveedores forman parte de nuestra red porque, salvo por algunas excepciones limitadas, mientras sea miembro de nuestro plan es posible que deba usar los proveedores de la red para obtener atención y servicios médicos. Las únicas excepciones incluyen emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (generalmente, cuando usted se encuentra fuera del área), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que KelseyCare Advantage Silver Freedom autorice el uso de proveedores fuera de la red. Consulte el Capítulo 3 (*Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos*) para obtener información más específica sobre la cobertura en caso de emergencia, y la cobertura fuera de la red y fuera del área.

Este plan tiene un beneficio de punto de servicio (POS), que cubre ciertos servicios médicamente necesarios que usted obtiene de proveedores que no pertenecen al plan. Los beneficios de POS no se aplican a las visitas a la sala de emergencia, las admisiones hospitalarias de emergencia, la atención de urgencia o la diálisis que se brindan mientras se encuentra temporalmente fuera del área de servicio que están cubiertos en el costo compartido de la red. Cuando utiliza el beneficio de POS, usted es responsable de una mayor parte del costo de la atención. Los beneficios de POS para los servicios cubiertos tienen un coseguro o copago. Un coseguro es un porcentaje del monto de pago permitido, generalmente permitido por Medicare. Los costos que paga de su bolsillo cuando utilice sus beneficios de POS serán más altos que cuando utilice sus beneficios de la red.

Puede elegir ver a cualquier médico de Medicare dispuesto a brindarle los servicios médicos cubiertos. Es posible que algunos médicos de Medicare no estén dispuestos a verlo ni a facturar nuestro plan por servicios médicos.

Puede usar los beneficios de POS para ver a los médicos fuera de la red sin obtener una remisión.

Algunos servicios requieren una autorización previa para determinar su necesidad médica.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

La atención solicitada por un médico que está viendo en virtud de sus beneficios de POS, incluso cuando se brinda en un centro de la red, estará cubierta por sus beneficios de POS y se aplicarán coseguros y copagos más altos.

El coseguro y los copagos que usted paga cuando utiliza sus beneficios de POS para servicios cubiertos cuentan para el máximo que paga de su bolsillo de \$10,000 fuera de la red. Para los servicios que requieren autorización previa, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Si no tiene su copia del *Directorio de proveedores*, puede solicitar una a través de Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). En Servicios para los miembros, puede solicitar más información sobre los proveedores de la red, incluso su formación y experiencia. También puede ver el *Directorio de proveedores* en www.kelseycareadvantage.com. Tanto Servicios para los miembros como el sitio web pueden darle la información más actualizada sobre los cambios en los proveedores de la red.

SECCIÓN 4 Su prima mensual para KelseyCare Advantage Silver Freedom

Sección 4.1 ¿A cuánto asciende la prima del plan?
--

No es necesario que pague por separado la prima mensual de KelseyCare Advantage Silver Freedom. Usted debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero paguen su prima de la Parte B por usted).

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explica en la Sección 2 anterior, para poder ser elegible para nuestro plan, usted debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan (aquellos que no son elegibles para obtener la Parte A sin pagar la prima) pagan una prima por la Parte A de Medicare. La mayoría de los miembros del plan paga una prima por la Parte B de Medicare. **Usted debe continuar pagando las primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.**

Su copia del manual *Medicare & You 2022* (Medicare y Usted 2022) le brinda información sobre estas primas en la sección titulada “2022 Medicare Costs” (Costos de Medicare de 2022). Allí se explica cómo varía la prima de la Parte B de Medicare para las personas que tienen distintos ingresos. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del manual *Medicare & You 2022* (Medicare y Usted 2022) cada año en otoño. Los nuevos miembros de Medicare la reciben en el plazo de un mes después de que se inscriben por primera vez. También puede descargar una copia del manual *Medicare & You 2022* (Medicare y Usted 2022) del sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O bien, puede solicitar una copia impresa por teléfono al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

Sección 4.2 ¿Podemos modificar la prima mensual de su plan durante el año?

No. No estamos autorizados a comenzar a cobrar una prima mensual del plan durante el año. Si la prima mensual del plan llegara a cambiar el próximo año, se lo informaremos en septiembre y la modificación entrará en vigencia el 1 de enero.

SECCIÓN 5 Mantenga actualizado su registro de miembro del plan

Sección 5.1 Cómo puede asegurarse de que tengamos información correcta sobre usted

Su registro de miembro contiene información del formulario de inscripción, incluso su dirección y número de teléfono. Detalla la cobertura específica de su plan.

Los médicos, hospitales y demás proveedores de la red del plan deben tener información correcta sobre usted. **Estos proveedores de la red utilizan su registro de miembro para saber cuáles son los servicios que están cubiertos y los montos de costo compartido.** Es por ello que es muy importante que nos ayude a mantener actualizada su información.

Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que tenga (por ejemplo, de su empleador, del empleador de su cónyuge, compensación laboral o Medicaid).
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente automovilístico.
- Si fue ingresado en un centro de cuidados.
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de cobertura o que no pertenecen a la red.
- Si cambia la parte responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica.

Si hay algún cambio, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

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

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

Lea la información que le enviamos sobre la cobertura de cualquier otro seguro que tenga

Medicare exige que le pidamos información sobre la cobertura de cualquier otro seguro médico o para medicamentos que tenga. Esto se debe a que tenemos que coordinar las demás coberturas que tenga con los beneficios que obtiene de nuestro plan. (Para obtener más información sobre cómo funciona nuestra cobertura cuando usted tiene otro seguro, consulte la Sección 7 de este capítulo).

Una vez por año, le enviaremos una carta con el detalle de las demás coberturas médicas o para medicamentos de las que tengamos conocimiento. Lea atentamente esta información. Si es correcta, no será necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene alguna otra cobertura que no está incluida en la lista, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

SECCIÓN 6 Protegemos la privacidad de su información de salud personal

Sección 6.1 Nos aseguramos de que su información de salud esté protegida

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

Para obtener más información sobre cómo protegemos la información de salud personal, consulte la Sección 1.3 del Capítulo 6 de este folleto.

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Sección 7.1 ¿Qué plan paga primero cuando usted tiene otro seguro?

Cuando tiene otro seguro (como una cobertura de salud grupal del empleador), hay normas establecidas por Medicare que determinan si nuestro plan o su otro seguro paga en primer término. El seguro que paga primero se denomina “pagador principal” y paga hasta el máximo de su cobertura. El que paga en segundo término, denominado “pagador secundario”, solo paga si quedaron costos sin cubrir por la cobertura principal. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir.

Capítulo 1. Primeros pasos como miembro

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

- Si tiene una cobertura de jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el de un miembro de su familia, el pagador primario dependerá de su edad, la cantidad de trabajadores del empleador y si usted tiene Medicare debido a su edad, una discapacidad o enfermedad renal terminal (End-Stage Renal Disease, ESRD):
 - Si es menor de 65 años y está discapacitado, y usted o un miembro de su familia todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 100 empleados o más o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el empleador tiene 20 empleados o más o si este es parte de un plan de empleadores múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 20 empleados.
- Si usted tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud grupal pagará primero durante los primeros 30 meses luego de haber sido elegible para Medicare.

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

- Seguro sin culpa (incluido el seguro automovilístico)
- Responsabilidad (incluido el seguro automovilístico)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación laboral

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

Si usted tiene otro seguro, infórmele a su médico, hospital y farmacia. Si tiene preguntas sobre quién paga primero o si necesita actualizar el resto de su información del seguro, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Es posible que sus otros aseguradores le soliciten el número de identificación de miembro del plan (una vez que haya confirmado su identidad) para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

CAPÍTULO 2

*Números de teléfono y
recursos importantes*

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1	Contactos de KelseyCare Advantage Silver Freedom (cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con Servicios para los miembros del plan).....	16
SECCIÓN 2	Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare)	21
SECCIÓN 3	Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare)	22
SECCIÓN 4	Organización para la mejora de la calidad (la paga Medicare para verificar la calidad de la atención que se brinda a las personas que tienen Medicare)	23
SECCIÓN 5	Seguro Social	24
SECCIÓN 6	Medicaid (un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a personas con ingresos y recursos limitados).....	25
SECCIÓN 7	Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios	26
SECCIÓN 8	¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador?	27

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN 1 Contactos de KelseyCare Advantage Silver Freedom (cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con Servicios para los miembros del plan)

Cómo puede ponerse en contacto con Servicios para los miembros del plan

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de miembro, llame o escriba a Servicios para los miembros de KelseyCare Advantage Silver Freedom. Con gusto lo ayudaremos.

Método	Servicios para los miembros: información de contacto	
LLAME AL	1-866-535-8343 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales. Servicios para los miembros también ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.	
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
FAX	713-442-5450	
ESCRIBA A	KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584	- O BIEN - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832
SITIO WEB	www.kelseycareadvantage.com	

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre atención médica**

Una “decisión de cobertura” es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cobertura de su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Puede llamarnos si tiene alguna pregunta sobre el proceso de decisiones de cobertura.

Método	Decisiones de cobertura sobre atención médica: información de contacto	
LLAME AL	1-866-535-8343 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
FAX	713-442-5450	
ESCRIBA A	KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584	- O BIEN - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832
SITIO WEB	www.kelseycareadvantage.com	

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica**

Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Apelaciones sobre la atención médica: información de contacto	
LLAME AL	1-866-535-8343 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
FAX	713-442-9536	
ESCRIBA A	KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584	- O BIEN - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832
SITIO WEB	www.kelseycareadvantage.com	

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una queja sobre su atención médica**

Puede presentar una queja sobre nosotros o sobre alguno de nuestros proveedores de la red, incluso respecto de la calidad de su atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago. (Si su problema es sobre el pago o la cobertura del plan, lea la sección anterior para saber cómo presentar su apelación). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Quejas sobre la atención médica: información de contacto	
LLAME AL	1-866-535-8343 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
FAX	713-442-9536	
ESCRIBA A	KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584	- O BIEN - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832
SITIO WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre KelseyCare Advantage Silver Freedom directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .	

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**Dónde enviar una solicitud en la que se nos pide que paguemos la parte que nos corresponde del costo de la atención médica que recibió**

Para obtener más información sobre situaciones en las que es posible que deba pedirnos que le reembolsemos o paguemos una factura de un proveedor, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos*).

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

Método	Solicitudes de pago: información de contacto	
LLAME AL	1-866-535-8343 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.	
FAX	713-442-5450	
ESCRIBA A	KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584	- O BIEN - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832
SITIO WEB	www.kelseycareadvantage.com	

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

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

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

La agencia federal a cargo de Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces denominados “CMS”). Esta agencia celebra contratos con organizaciones de Medicare Advantage, incluidos nosotros.

Método	Medicare: información de contacto
LLAME AL	1-800-MEDICARE o al 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
SITIO WEB	<u>www.medicare.gov</u> Este es el sitio web gubernamental oficial de Medicare. Proporciona información actualizada sobre Medicare y cuestiones actuales relacionadas con Medicare. También contiene información sobre hospitales, centros de cuidados, médicos, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye folletos que se pueden imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar la información de contacto de Medicare en su estado. El sitio de Medicare también tiene información detallada sobre las opciones de elegibilidad e inscripción con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de elegibilidad de Medicare (Medicare Eligibility Tool): Brinda información sobre el estado de elegibilidad de Medicare. • Buscador de planes de Medicare (Medicare Plan Finder): Brinda información personalizada sobre los planes de medicamentos con receta de Medicare, los planes de salud de Medicare y las pólizas Medigap (seguro complementario de Medicare) disponibles en su área. Estas herramientas brindan un <i>valor estimativo</i> de los costos que podría pagar de su bolsillo en diferentes planes de Medicare.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

Método	Medicare: información de contacto
SITIO WEB (CONTINUACIÓN)	<p>También puede utilizar el sitio web para informar a Medicare sobre cualquier queja que tenga de KelseyCare Advantage Silver Freedom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe a Medicare sobre su queja: Puede presentar una queja sobre KelseyCare Advantage Silver Freedom directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare. <p>Si no tiene una computadora, la biblioteca o el centro para personas de edad avanzada locales pueden ayudarlo a ingresar al sitio web con sus computadoras. O bien, puede llamar a Medicare para pedirles la información que está buscando. Ellos buscarán la información en el sitio web, la imprimirán y se la enviarán. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).</p>

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

El Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) es un programa del gobierno con asesores capacitados en todos los estados. En Texas, el SHIP se llama el Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud (Health Information Counseling and Advocacy Program, HICAP).

El Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud (HICAP) es un programa independiente (no se relaciona con ninguna compañía aseguradora ni plan de salud). Es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal con el propósito de brindar asesoramiento sobre seguros médicos, a nivel local y de forma gratuita, a las personas que tienen Medicare.

Los asesores del Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud (HICAP) pueden ayudarlo con las preguntas o los problemas que tenga respecto de Medicare. Pueden ayudarlo a que entienda sus derechos en relación con Medicare, a presentar quejas sobre la atención o el tratamiento médicos y a solucionar problemas con las facturas de Medicare. Los asesores del Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud (HICAP) también pueden ayudarlo a comprender las opciones de los planes de Medicare y a responder preguntas sobre cómo cambiar de plan.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes**MÉTODO PARA ACCEDER AL SHIP y A OTROS RECURSOS:**

- Visite www.medicare.gov
- Haga clic en “**Forms, Help, and Resources**” (Formularios, ayuda y recursos) en el extremo derecho del menú superior.
- En el menú desplegable, haga clic en “**Phone Numbers & Websites**” (Números de teléfono y sitios web).
- Ahora tiene varias opciones.
 - Opción #1: Puede tener un **chat en vivo**.
 - Opción #2: Puede hacer clic en cualquiera de los “**TOPICS**” (TEMAS) en el menú en la parte inferior.
 - Opción #3: Puede seleccionar su **STATE** (ESTADO) del menú desplegable y hacer clic en **GO** (IR). Esto lo llevará a una página con los números de teléfono y recursos específicos para su estado.

Método	Programa de Defensa y Asesoramiento de Información sobre la Salud (HICAP) (SHIP de Texas): información de contacto
LLAME AL	1-800-252-9240
TTY	1-800-735-2989 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA A	701 West 51st Street MC: W352 Austin, TX 78751
SITIO WEB	https://www.tdi.texas.gov/consumer/hicap

SECCIÓN 4 Organización para la mejora de la calidad (la paga Medicare para verificar la calidad de la atención que se brinda a las personas que tienen Medicare)

En cada estado hay una Organización para la mejora de la calidad designada que trabaja para los beneficiarios de Medicare. Para Texas, la Organización para la mejora de la calidad se denomina KEPRO.

KEPRO está integrada por un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a los que les paga el gobierno federal. Medicare le paga a esta organización para que verifique y ayude a

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. KEPRO es una organización independiente. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

Si se presenta alguna de las siguientes situaciones, debe comunicarse con KEPRO:

- Si tiene una queja sobre la calidad de la atención que recibió.
- Si cree que la cobertura para su hospitalización finaliza demasiado pronto.
- Si cree que la cobertura de servicios de atención médica a domicilio, servicios en centros de atención de enfermería especializada o servicios en centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) finaliza demasiado pronto.

Método	KEPRO (Organización para la mejora de la calidad de Texas): información de contacto
LLAME AL	1-888-315-0636 De lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Fines de semana y feriados: de 11:00 a. m. a 3:00 p. m.
TTY	711
ESCRIBA A	5201 W. Kennedy Blvd. Suite 900 Tampa, FL 33609
SITIO WEB	https://www.keproqio.com/

SECCIÓN 5 Seguro Social

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

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

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

Método	Seguro Social: información de contacto
LLAME AL	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6**Medicaid**

(un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a personas con ingresos y recursos limitados)

Medicaid es un programa conjunto del estado y del gobierno federal que brinda ayuda con los costos médicos a determinadas personas con ingresos y recursos limitados. Algunos beneficiarios de Medicare también son elegibles para ser beneficiarios de Medicaid.

Además, hay programas que se ofrecen a través 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 de la Parte A y la Parte B de Medicare, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguro y copagos). (Algunos beneficiarios QMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario de Medicare con ingresos bajos específicos (Specified Low-Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunos beneficiarios SLMB también son elegibles para ser beneficiarios totales de Medicaid [SLMB+]).
- **Persona calificada (Qualifying Individual, QI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

- **Trabajador discapacitado calificado (Qualified Disabled & Working Individual, QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre Medicaid y sus programas, comuníquese con la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Commission, HHSC).

Método	Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC): información de contacto
LLAME AL	1-800-252-8263 de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. hora estándar del centro
TTY	1-800-735-2989 Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA A	Brown-Heatly Building 4900 N. Lamar Blvd Austin, TX 78751-2316
SITIO WEB	https://hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip

SECCIÓN 7 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios

La Junta de jubilación para ferroviarios es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, comuníquese con la agencia.

Si recibe sus beneficios de Medicare a través de la Junta de jubilación para ferroviarios, es importante que les comunique si se muda o cambia su dirección postal.

Capítulo 2. Números de teléfono y recursos importantes

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

SECCIÓN 8 ¿Tiene un “seguro grupal” u otro seguro médico de un empleador?

Si usted (o su cónyuge) recibe beneficios de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge) como parte de este plan, puede llamar al administrador de beneficios de su empleador o sindicato o a Servicios para los miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de los beneficios de salud, las primas o el período de inscripción de su empleador o grupo de jubilados (o el de su cónyuge). (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto). 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 conforme a este plan.

CAPÍTULO 3

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

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 1	Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan	31
Sección 1.1	¿Qué son los “proveedores de la red” y los “servicios cubiertos”?	31
Sección 1.2	Normas básicas para obtener la atención médica cubierta por su plan	31
SECCIÓN 2	Use los proveedores de la red del plan para obtener atención médica	33
Sección 2.1	Usted debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica	33
Sección 2.2	¿Qué tipos de atención médica puede recibir si no obtiene la autorización de su PCP por adelantado?	34
Sección 2.3	Cómo puede obtener atención de especialistas y otros proveedores de la red	35
Sección 2.4	Cómo obtener atención de proveedores fuera de la red.....	36
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre	37
Sección 3.1	Cómo puede obtener atención si tiene una emergencia médica	37
Sección 3.2	Cómo obtener atención médica cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios.....	38
Sección 3.3	Cómo obtener atención durante un desastre	39
SECCIÓN 4	¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?.....	40
Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos.....	40
Sección 4.2	Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total	40
SECCIÓN 5	¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un “estudio de investigación clínica”?	41
Sección 5.1	¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?.....	41
Sección 5.2	Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada cosa?	42
SECCIÓN 6	Normas para obtener atención en una “institución religiosa de atención sanitaria no médica”	43
Sección 6.1	¿Qué es una institución religiosa de atención sanitaria no médica?.....	43
Sección 6.2	Recibir atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica.....	43

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

SECCIÓN 7	Normas para la posesión de equipo médico duradero	44
Sección 7.1	¿Puede quedarse con el equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos dentro de nuestro plan?	44
SECCIÓN 8	Normas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento	45
Sección 8.1	¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?	45
Sección 8.2	¿Cuál es su costo compartido? ¿Cambiará después de 36 meses?	45
Sección 8.3	¿Qué sucede si deja su plan y vuelve a Original Medicare?	46

SECCIÓN 1 Datos importantes sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener atención médica cubierta. Aquí se ofrecen definiciones de los términos y se explican las normas que deberá cumplir para obtener los tratamientos médicos, servicios y otra atención médica cubiertos por el plan.

Para obtener detalles sobre qué tipo de atención médica cubre nuestro plan y cuánto paga usted del costo de dicha atención, utilice la tabla de beneficios del capítulo siguiente, el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos [lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar]*).

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

A continuación, encontrará algunas definiciones que pueden ser útiles para comprender cómo puede obtener la atención y los servicios cubiertos como miembro de nuestro plan:

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

Sección 1.2 Normas básicas para obtener la atención médica cubierta por su plan

Como un plan de salud de Medicare, KelseyCare Advantage Silver Freedom debe cubrir todos los servicios cubiertos por Original Medicare y debe seguir las normas de cobertura de Original Medicare.

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

KelseyCare Advantage Silver Freedom cubrirá, por lo general, su atención médica, siempre y cuando:

- **La atención que reciba se incluya en la Tabla de beneficios médicos del plan** (la tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este folleto).
- **La atención que reciba se considere médicamente necesaria.** “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- **Tenga un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) de la red que brinde y supervise su atención médica.** Como miembro del plan, debe elegir a un PCP de la red (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.1 de este capítulo).
 - En la mayoría de los casos, nuestro plan deberá autorizarlo con antelación antes de que pueda acudir a otros proveedores de la red del plan, tales como especialistas, hospitales, centros de atención de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio. A esto se le denomina darle una “remisión”. Para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
 - Las remisiones de su PCP no son necesarias para la atención de emergencia o los servicios de urgencia. También hay otros tipos de cuidado que usted puede recibir sin tener la autorización previa de su PCP (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Deba recibir atención de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 2 de este capítulo). Este plan tiene un beneficio de punto de servicio (POS), que cubre los servicios médicamente necesarios cubiertos por Medicare que usted obtiene de médicos fuera de la red o de médicos de la red. Ciertos servicios cubiertos por Medicare requieren autorización previa. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. Es posible que algunos proveedores de Medicare no estén dispuestos a verlo ni a facturar nuestro plan por servicios médicos. Puede elegir ver a cualquier proveedor de Medicare dispuesto a brindarle los servicios detallados bajo su beneficio de POS sin una remisión para servicios médicos cubiertos. Es posible que deba obtener una autorización previa con algunos servicios para determinar si cumplen una necesidad médica. La atención ordenada por un médico que está viendo en virtud de sus beneficios de POS, incluso cuando se brinda en un centro de la red, estará cubierta por sus beneficios de POS y se aplicarán coseguros o copagos más altos. Cuando utiliza el beneficio de POS, usted es responsable de una mayor parte del costo de la atención. Para los servicios que requieren autorización previa, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4. En la mayoría de los casos, no se cubrirá la atención que reciba de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no forme parte de la red de nuestro plan). *Existen tres excepciones:*
 - El plan cubre los servicios de emergencia o de urgencia que usted reciba de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y ver

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

qué significa atención de emergencia o de urgencia, consulte la Sección 3 de este capítulo.

- Si necesita recibir atención médica que Medicare exige que cubra nuestro plan, y los proveedores de la red no la pueden prestar, puede obtener la atención de un proveedor fuera de la red. En este caso, pagará lo mismo que pagaría si recibiera la atención de un proveedor de la red. Para obtener más información sobre cómo obtener autorización para consultar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
- El plan cubre los servicios de diálisis renal que reciba en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan.

SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener atención médica

Sección 2.1	Usted debe elegir a un proveedor de atención primaria (PCP) para que brinde y supervise su atención médica
--------------------	---

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

- **¿Qué es un “PCP”?** Un PCP es un médico en la red que se ocupará de la mayoría de sus necesidades de atención médica rutinaria y le ayudará a coordinar sus otras necesidades médicas.
- **¿Qué tipo de proveedores pueden actuar como un PCP?** Generalmente, los médicos de medicina de familia y medicina interna en la red funcionarán como un PCP. Ocasionalmente, otros especialistas estarán de acuerdo con ser su PCP, si manejan su atención en general.
- **¿Cuál es el rol de un PCP en KelseyCare Advantage Silver Freedom?** Su PCP le proporcionará la atención para sus necesidades de atención rutinaria y lo asistirá para coordinar su atención. Su PCP organizará sus chequeos preventivos de atención médica, pedirá los análisis de laboratorio y otras pruebas de diagnóstico. Su PCP coordinará su atención médica clínica con los especialistas.
- **¿Cuál es el rol del PCP en coordinar los servicios cubiertos?** Su PCP lo ayudará a coordinar sus necesidades de atención médica. Coordinar su atención incluye consultar con los proveedores de su plan acerca de la atención y monitoreo de cualquier tratamiento que reciba. Su PCP puede ayudarlo a coordinar otros servicios o suministros cubiertos que pueda necesitar, como atención médica a domicilio o equipos médicos. Los especialistas también pueden ayudarlo a coordinar otros servicios.
- **¿Cuál es el rol del PCP a la hora de tomar decisiones acerca de o de obtener autorización previa, si es aplicable?** En algunos casos, es posible que su PCP u otro proveedor deba obtener la autorización por adelantado de nuestro Departamento de Gestión de Utilización para ciertos tipos de servicios o pruebas (a esto se le denomina

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

obtener “autorización previa”). Los servicios y artículos que requieren autorización previa se encuentran en el Capítulo 4.

¿Cómo elige al PCP?

Usted debe elegir su PCP de la lista de médicos de Medicina de Familia o Medicina Interna que se enumeran en el *Directorio de proveedores* del plan y llamar al número principal del proveedor para solicitar una cita. Algunos PCP solo lo verán si es un paciente existente y los ha visto anteriormente.

Los servicios de un médico de atención primaria deben ser provistos por un proveedor de medicina de familia o medicina interna dentro de la red, a menos que elija usar sus beneficios de POS para ver a un proveedor fuera de la red.

Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, existe la posibilidad de que el PCP deje de estar en la red de proveedores del plan, en cuyo caso usted deberá elegir a un nuevo PCP.

Puede cambiar de PCP en cualquier momento llamando a Servicios para los miembros.

Sección 2.2	¿Qué tipos de atención médica puede recibir si no obtiene la autorización de su PCP por adelantado?
--------------------	--

Puede recibir los servicios que figuran a continuación sin obtener una autorización por adelantado de su PCP.

- Atención médica de rutina para las mujeres, que incluye exámenes de las mamas, mamografías de control (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos, siempre y cuando se atienda con un proveedor de la red.
- Vacunas antigripales, vacunas contra el COVID-19, vacunas contra la hepatitis B y vacunas contra la neumonía, siempre y cuando se las administre un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red.
- Servicios de urgencia proporcionados por proveedores de la red o por proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente (por ejemplo, cuando usted esté temporalmente fuera del área de servicio del plan).

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está transitoriamente fuera del área de servicio del plan. (Si es posible, llame a Servicios para los miembros antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio. Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto).

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

El especialista es un médico que presta servicios de atención médica en relación con enfermedades específicas o con una parte del cuerpo. Hay muchos tipos de especialistas. A continuación, le damos algunos ejemplos:

- Oncólogos: tratan a los pacientes que tienen cáncer.
- Cardiólogos: tratan a los pacientes que tienen afecciones cardíacas.
- Ortopedistas: tratan a los pacientes que tienen determinadas afecciones óseas, articulares o musculares.

¿Cuál es el rol del PCP en remitir a los miembros a especialistas y otros proveedores?

No se necesita una remisión para ver a un especialista de la red; usted puede autoremitirse a un especialista contratado de la red. Usted es responsable del monto de costo compartido dentro de la red. No se necesita una remisión para ver a un especialista fuera de la red; usted puede autoremitirse a un proveedor que participa en Medicare y está dispuesto a facturar a KelseyCare Advantage para sus servicios. Usted es responsable del monto de costo compartido fuera de la red. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 4 para obtener más información acerca de qué servicios requieren autorización previa.

Por lo general, su PCP o un especialista de la red solicitará autorización previa para los servicios y enviará la solicitud al departamento de Gestión de Utilización en la Clínica Kelsey-Seybold. Usted también puede comunicarse con Servicios para los miembros y solicitar autorización previa.

¿Qué sucede si un especialista u otro proveedor de la red deja de participar en el plan?

Es importante que sepa que podemos realizar cambios en los hospitales, los médicos y los especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Existen varias razones por las cuales su proveedor puede dejar de estar en su plan pero, si su médico o especialista deja de estar en el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- A pesar de que nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le proporcionemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

- Haremos un esfuerzo de buena fe por enviarle un aviso de que su proveedor dejará el plan con, al menos, 30 días de anticipación para que tenga tiempo de elegir un proveedor nuevo.
- Lo ayudaremos a seleccionar un nuevo proveedor calificado para que continúe controlando sus necesidades de atención médica.
- Si está realizando un tratamiento médico, tiene derecho a hacer una solicitud, y trabajaremos con usted para garantizar que el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo no se interrumpa.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su atención no está siendo administrada de manera apropiada, tiene derecho a presentar una apelación de nuestra decisión.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará el plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor para administrar su atención.
- Para obtener información adicional, comuníquese con Servicios para los miembros al 713-442-CARE (2273) o llame gratis al 1-866-535-8343. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales.

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

Puede usar sus beneficios de punto de servicio (POS) para obtener atención médica de cualquier proveedor de Medicare dispuesto a atenderlo sin obtener una remisión para servicios de consultorio médico. Es posible que algunos proveedores de Medicare no estén dispuestos a verlo ni a facturar nuestro plan por su atención. Pagamos la tarifa de Medicare a los proveedores fuera de la red que usted utiliza por los servicios que brindan. No se necesita autorización previa para los servicios de consultorio y usted puede realizar la consulta con un médico de su elección. Es posible que deba obtener una autorización previa para determinar si el servicio cumple una necesidad médica. La atención ordenada por un médico que está viendo en virtud de sus beneficios de POS, incluso cuando se brinda en un centro de la red, estará cubierta en su totalidad por sus beneficios de POS y se aplicarán coseguros o copagos más altos. El coseguro y los copagos que usted paga cuando utiliza sus beneficios de POS para servicios cubiertos cuentan para el máximo que paga de su bolsillo de \$10,000 fuera de la red. Los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare están cubiertos por su beneficio de POS. Los servicios brindados deben estar cubiertos por las pautas de Medicare. Consulte la tabla de beneficios en el Capítulo 4 para obtener más información acerca de los beneficios de POS.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia, una necesidad urgente de recibir atención o durante un desastre

Sección 3.1 Cómo puede obtener atención si tiene una emergencia médica
--

¿Qué es una “emergencia médica” y qué debe hacer en caso de que se le presente esta situación?

Una “**emergencia médica**” es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida, un miembro o la función de un miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

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

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 911 para pedir ayuda o acuda a la sala de emergencias u hospital más cercano. Pida una ambulancia por teléfono si la necesita. *No* es necesario que primero obtenga la autorización o una remisión del PCP.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de avisar al plan acerca de la emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento de la atención de emergencia que reciba. Usted u otra persona deberá llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente, en un plazo de 48 horas. Llame al número de Servicios para los miembros que figura en el reverso de su tarjeta de miembro o en la contraportada de este folleto.

¿Qué cobertura tiene en el caso de una emergencia médica?

Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cada vez que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. La atención de emergencia en todo el mundo también está cubierta. Nuestro plan cubre los servicios de ambulancia en los casos en los que ir a la sala de emergencias de alguna otra manera podría poner en peligro su salud. Para obtener más información, consulte la Tabla de beneficios médicos en el Capítulo 4 de este folleto.

El plan KelseyCare Advantage Silver Freedom brinda cobertura de emergencia en todo el mundo. Puede obtener atención de emergencia fuera de los Estados Unidos. La atención de emergencia incluye visitas a la sala de emergencias, las admisiones hospitalarias de emergencia y los viajes en ambulancia hacia la sala de emergencias. El plan generalmente no paga el transporte de regreso a los Estados Unidos después de la atención de emergencia fuera del país. El plan pagará hasta el 100% de lo que Medicare permitiría por los servicios si se hubieran obtenido en los Estados Unidos, menos los copagos y coseguros. Los proveedores de atención de emergencia fuera de los Estados Unidos pueden exigirle que pague la atención en el momento en que se brindan los servicios. Usted tendrá que obtener los recibos de pago. Luego, deberá proveer los recibos y cualquier información médica al Plan para el pago. Algunos proveedores, como los

Capítulo 3. Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos

cruceros, le cobrarán significativamente más que Medicare, por lo que es posible que tenga más costos que paga de su bolsillo. Para obtener más detalles, consulte el Capítulo 4. No hay cobertura mundial para la atención fuera de la sala de emergencias o el ingreso hospitalario de emergencia. Tampoco hay cobertura para medicamentos comprados fuera de los Estados Unidos. Para obtener más información, consulte el Capítulo 4 de este folleto.

Si se presenta una emergencia, hablaremos con los médicos que le están brindando atención de emergencia para colaborar en el manejo y el seguimiento de su atención. Los médicos que le brindan atención de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza la afección y finaliza la emergencia médica.

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir atención de seguimiento para garantizar que siga estando estable. El plan cubre la atención de seguimiento. Si recibe atención de emergencia por parte de proveedores fuera de la red, trataremos de que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su afección y las circunstancias lo permitan.

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

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

Sin embargo, una vez que el médico haya determinado que *no* era una emergencia, cubriremos la atención adicional *solo* si la recibe de alguna de estas dos formas:

- Acude a un proveedor de la red para obtener atención adicional.
- *O bien*, la atención adicional que recibe se considera “servicios de urgencia” y usted sigue las normas para obtener esta atención de urgencia (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 más abajo).

Sección 3.2	Cómo obtener atención médica cuando tiene una necesidad urgente de recibir servicios
--------------------	---

¿Qué son los “servicios de urgencia”?

Los “servicios de urgencia” se refieren a una enfermedad, lesión o afección imprevista, que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden prestarlos proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente. La enfermedad imprevista podría ser, por ejemplo, un brote imprevisto de una afección conocida que usted tenga.

¿Qué sucede si se encuentra en el área de servicio del plan y tiene una necesidad urgente de recibir atención?

Siempre debe tratar que los proveedores de la red le presten los servicios de urgencia. Sin embargo, si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente y no es razonable esperar para obtener atención médica de su proveedor de la red cuando esté disponible, cubriremos los servicios de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red.

Para obtener información sobre los centros de atención de urgencia en la red del plan, consulte el *Directorio de proveedores* ubicado en www.kelseycareadvantage.com o comuníquese con Servicios para los miembros. (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto). Si tiene preguntas sobre los servicios de atención urgente fuera del horario de atención, puede llamar al centro de contacto de la Clínica Kelsey-Seybold las 24 horas al 713-442-0000 para hablar con un enfermero matriculado o un médico.

¿Qué sucede si se encuentra fuera del área de servicio del plan y tiene una necesidad urgente de recibir atención?

Cuando usted está fuera del área de servicio y no puede obtener la atención de un proveedor de la red, nuestro plan cubrirá los servicios de urgencia que obtenga de cualquier proveedor.

Nuestro plan cubre los servicios de emergencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias según lo detallado en la sección anterior (Sección 3.1) de este capítulo.

Sección 3.3	Cómo obtener atención durante un desastre
--------------------	--

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el presidente de los Estados Unidos declara estado de desastre o emergencia en su área geográfica, aún tiene derecho a recibir atención a través de su plan.

Visite el siguiente sitio web: <https://www.kelseycareadvantage.com/medicare-compliance/emergency-notices> para obtener información sobre cómo recibir la atención que necesita durante un desastre.

Generalmente, si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención médica de proveedores fuera de la red al costo compartido dentro de la red.

SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios cubiertos?

Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde del costo de los servicios cubiertos
--------------------	--

Si pagó más de lo que le correspondía pagar por los servicios cubiertos o si recibió una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 5 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2	Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total
--------------------	--

KelseyCare Advantage Silver Freedom cubre todos los servicios médicos que son médicamente necesarios; estos servicios se encuentran en la Tabla de beneficios médicos del plan (esta tabla está en el Capítulo 4 de este folleto) y se obtienen de conformidad con las normas del plan. Usted es responsable de pagar el costo total de los servicios que no cubra el plan, ya sea porque se trate de servicios que el plan no cubre o porque se obtuvieron fuera de la red y no se autorizaron.

Si tiene alguna duda sobre si pagaremos algún tipo de atención o servicio médico que piensa obtener, tiene derecho a preguntarnos si lo cubriremos antes de que lo reciba. También tiene derecho de solicitarlo por escrito. Si le comunicamos que no cubriremos los servicios, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención.

En el Capítulo 7 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*), encontrará más información sobre lo que debe hacer si necesita que tomemos una decisión de cobertura o si quiere apelar una decisión que hayamos tomado. También puede llamar a Servicios para los miembros para obtener más información (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación para los beneficios, usted paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Los costos que pague después de que haya alcanzado el límite del beneficio no contarán para el monto máximo que paga de su bolsillo. Si quiere saber cuánto ha utilizado del límite del beneficio, puede llamar a Servicios para los miembros.

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

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

Un estudio de investigación clínica (también denominado un “ensayo clínico”) es una manera que tienen los médicos y científicos de probar nuevos tipos de atención médica, por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Los médicos y científicos prueban nuevos medicamentos o procedimientos de atención médica, para lo cual piden la colaboración de voluntarios para el estudio. Este tipo de estudio constituye una de las fases finales del proceso de investigación que ayuda a los médicos y científicos a determinar si un nuevo enfoque funciona y es seguro.

No todos los estudios de investigación clínica están abiertos a la participación de los miembros de nuestro plan. Primero, Medicare debe aprobar el estudio de investigación. Si participa en un estudio que Medicare *no* ha aprobado, *usted será responsable de pagar todos los costos de su participación en el estudio.*

Una vez que Medicare apruebe el estudio, alguien que trabaje en el estudio se pondrá en contacto con usted para explicarle más sobre el estudio y determinar si usted cumple con los requisitos establecidos por los científicos que están llevando a cabo el estudio. Puede participar en el estudio solo si cumple con los requisitos del estudio y si comprende y acepta plenamente lo que implica participar en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Original Medicare paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que usted reciba como parte del estudio. Mientras participe en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo la atención restante (la atención que no esté relacionada con el estudio) a través del plan.

Si quiere participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* es necesario que el plan ni su PCP lo aprueben. *No* es necesario que los proveedores que le brinden atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan.

Si bien no es necesario que obtenga la autorización del plan para participar en un estudio de investigación clínica, **sí debe informarnos antes de comenzar a participar en un estudio de investigación clínica.**

Si tiene pensado participar en un estudio de investigación clínica, comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) para informar que participará en un ensayo clínico y para obtener más detalles específicos sobre lo que su plan pagará.

Sección 5.2 Cuando participa en un estudio de investigación clínica, ¿quién paga cada cosa?

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

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

Original Medicare paga la mayor parte del costo de los servicios cubiertos que usted recibe como parte del estudio. Después de que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan también pagará parte de los costos. Nosotros pagaremos la diferencia entre el costo compartido de los gastos en Original Medicare y su participación en los costos como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que recibe como parte del estudio, igual que si recibiera estos servicios de nuestro plan.

A continuación, se muestra un ejemplo de cómo funciona el costo compartido: Supongamos que tiene un análisis de laboratorio que cuesta \$100 como parte del estudio de investigación. También supongamos que tendría que pagar \$20 como su parte de los costos para este análisis según Original Medicare, pero el análisis sería de \$10 conforme a los beneficios de nuestro plan. En este caso, Original Medicare pagaría \$80 por el análisis y nosotros pagaríamos otros \$10. Esto significa que usted pagaría \$10, que es el mismo monto que pagaría según los beneficios del plan.

Para que podamos pagar la parte que nos corresponde de los costos, es necesario que envíe una solicitud de pago. Junto con la solicitud, es necesario que envíe una copia de sus Avisos de resumen de Medicare u otra documentación que muestre qué servicios recibió como parte del estudio y cuánto adeuda. Para obtener información sobre cómo enviar solicitudes de pago, consulte el Capítulo 5.

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

- Por lo general, Medicare *no* pagará los nuevos productos o servicios que se estén evaluando en el estudio, a menos que Medicare cubra dicho producto o servicio incluso si usted *no* participara en un estudio.
- Los productos y servicios que el estudio le brinde a usted, o a cualquier participante, de forma gratuita.

- Los productos o servicios que se proporcionen solo para recabar datos y que no se utilicen en su atención médica directa. Por ejemplo, Medicare no cubriría las tomografías computarizadas mensuales que se realicen como parte del estudio si su afección normalmente requiriese una sola tomografía computarizada.

¿Desea obtener más información?

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 and Clinical Research Studies” (Medicare y los estudios de investigación clínica) que se encuentra disponible en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una “institución religiosa de atención sanitaria no médica”

Sección 6.1	¿Qué es una institución religiosa de atención sanitaria no médica?
--------------------	---

Una institución religiosa de atención sanitaria no médica es un centro que provee atención médica para una afección que normalmente se trataría en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un miembro, se brindará cobertura para su atención en una institución religiosa de atención sanitaria no médica. Usted puede optar por recibir atención médica en cualquier momento y por cualquier motivo. Este beneficio se brinda solo para los servicios para pacientes internados de la Parte A (servicios de atención no médica). Medicare solo pagará los servicios de atención no médica que se presten en instituciones religiosas de atención sanitaria no médica.

Sección 6.2	Recibir atención de una institución religiosa de atención sanitaria no médica
--------------------	--

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

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

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

- La institución que brinde atención debe estar certificada por Medicare.
- La cobertura del plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, se aplican las siguientes condiciones:
 - Debe tener una afección que le permitiría recibir los servicios cubiertos correspondientes a atención para pacientes internados en un hospital o en un centro de atención de enfermería especializada.
 - Y debe obtener la autorización del plan por adelantado antes de que lo ingresen en el centro; de lo contrario, su estadía no se cubrirá.

Se aplican límites de cobertura para pacientes hospitalizados o límites para centros de enfermería especializada dependiendo del tipo de atención que se proporcione. Consulte la tabla de beneficios en el Capítulo 4 para obtener más información.

SECCIÓN 7 Normas para la posesión de equipo médico duradero

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

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos como suministros y equipos de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchones eléctricos, muletas, suministros para la diabetes, dispositivos para la generación del habla, bombas de infusión intravenosa, nebulizadores y camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar. El miembro siempre posee ciertos artículos, como los dispositivos protésicos. En esta sección, analizamos otros tipos de DME que debe alquilar.

En Original Medicare, quienes alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de realizar el copago del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, generalmente, no tendrá posesión de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que haya realizado por el artículo siendo miembro de nuestro plan. En determinadas circunstancias limitadas, le transferiremos la posesión del DME. Comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) para saber más sobre los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe presentar.

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

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

Si realizó menos de 13 pagos por el artículo de DME en Original Medicare *antes* inscribirse en nuestro plan, estos pagos previos tampoco se tienen en cuenta para los 13 pagos consecutivos. Deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que vuelva a Original Medicare para convertirse en propietario del artículo. No hay excepciones a este caso cuando regresa a Original Medicare.

SECCIÓN 8 Normas para el equipo de oxígeno, suministros y mantenimiento

Sección 8.1	¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?
--------------------	--

Si reúne los requisitos para recibir cobertura para el equipo de oxígeno de Medicare, durante el tiempo que esté inscrito, KelseyCare Advantage Silver Freedom cubrirá lo siguiente:

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

Si deja KelseyCare Advantage Silver Freedom o ya no tiene necesidad médica del equipo de oxígeno, este se debe devolver al dueño.

Sección 8.2	¿Cuál es su costo compartido? ¿Cambiará después de 36 meses?
--------------------	---

Su costo compartido para la cobertura del equipo de oxígeno de Medicare es un coseguro del 20% dentro de la red y un coseguro del 50% fuera de la red, cada mes.

Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito durante 36 meses en KelseyCare Advantage Silver Freedom.

Si antes de inscribirse en KelseyCare Advantage Silver Freedom pagó 36 meses de alquiler para la cobertura del equipo de oxígeno, su costo compartido en KelseyCare Advantage Silver Freedom es un coseguro del 20% dentro de la red y un coseguro del 50% fuera de la red.

Sección 8.3	¿Qué sucede si deja su plan y vuelve a Original Medicare?
--------------------	--

Si vuelve a Original Medicare, comienza un ciclo nuevo de 36 meses que se renueva cada cinco años. Por ejemplo, si había pagado alquiler por equipo de oxígeno durante 36 meses antes de inscribirse en KelseyCare Advantage Silver Freedom, se inscribe en KelseyCare Advantage Silver Freedom durante 12 meses, y luego vuelve a Original Medicare, pagará el costo compartido total por la cobertura del equipo de oxígeno.

De manera similar, si realizó pagos durante 36 meses mientras estaba inscrito en KelseyCare Advantage Silver Freedom y luego vuelve a Original Medicare, pagará el costo compartido total por la cobertura del equipo de oxígeno.

CAPÍTULO 4

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

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

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

SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	49
Sección 1.1	Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos	49
Sección 1.2	¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?	49
Sección 1.3	Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen saldos”	50
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de beneficios médicos</i> para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar	51
Sección 2.1	Sus beneficios y costos médicos como miembro del plan.....	51
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?.....	105
Sección 3.1	Servicios que <i>no</i> cubrimos (exclusiones)	105

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

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

Este capítulo se centra en los servicios cubiertos y lo que paga por sus beneficios médicos. Aquí encontrará una Tabla de beneficios médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También se detallan los límites para ciertos servicios.

Sección 1.1 **Tipos de costos que puede llegar a tener que pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos**

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

- El “**copago**” es un monto fijo que usted paga cada vez que recibe algún servicio médico. El copago se abona en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre sus copagos).
- El “**coseguro**” es el porcentaje que paga del costo total de cierto servicio médico. El coseguro se paga en el momento en que recibe el servicio médico. (La Tabla de beneficios médicos, que se encuentra en la Sección 2, le brinda más información sobre su coseguro).

La mayoría de las personas que reúnen los requisitos para Medicaid o para el programa Beneficiario calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary, QMB) nunca debe pagar deducibles, copagos ni coseguros. Asegúrese de mostrarle a su proveedor su comprobante de elegibilidad para Medicaid o QMB, si corresponde. Si considera que se le solicita que pague de manera incorrecta, póngase en contacto con Servicios para los miembros.

Sección 1.2 **¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?**

Debido a que usted está inscrito en un plan Medicare Advantage, hay un límite en cuanto al monto que paga de su bolsillo cada año por los servicios médicos dentro de la red que están cubiertos por la Parte A y la parte B de Medicare (consulte la Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 a continuación). Este límite se denomina el monto máximo que paga de su bolsillo por servicios médicos.

Como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, el monto máximo que deberá pagar de su bolsillo por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B de Medicare en 2022 es \$3,450. Los montos que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos dentro de la red se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo. Además, los montos que usted paga por algunos servicios no cuentan para el monto máximo que

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

paga de su bolsillo. Estos servicios están marcados con un asterisco en la Tabla de beneficios médicos. Si llega al monto máximo que paga de su bolsillo de \$3,450, no deberá pagar gastos de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero pague su prima de la Parte B).

El monto máximo que tendrá que pagar de su bolsillo para los servicios de la Parte A y la Parte B cubiertos fuera de la red por punto de servicio (POS) en 2022 es de \$10,000. Los montos que usted paga por los copagos y el coseguro por los servicios cubiertos fuera de la red se tienen en cuenta para este monto máximo que paga de su bolsillo. Además, los montos que usted paga por algunos servicios no cuentan para el monto máximo que paga de su bolsillo. Si llega al monto máximo que paga de su bolsillo de \$10,000 para servicios cubiertos fuera de la red por POS, no deberá pagar gastos de su bolsillo por el resto del año por los servicios de la Parte A y la Parte B cubiertos fuera de la red. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o un tercero pague su prima de la Parte B).

Sección 1.3	Nuestro plan no permite que los proveedores le “facturen saldos”
--------------------	---

Como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar la parte que le corresponde del monto del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, lo que se denomina “facturación de saldos”. Esta protección (en la que usted nunca paga más que el monto de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor.

Aquí le mostramos cómo funciona esta protección.

- Si su costo compartido es un copago (una cantidad determinada de dinero, por ejemplo, \$15.00), entonces usted paga solamente ese monto por cualquier servicio cubierto del 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:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coseguro multiplicado por la tarifa de reembolso del plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y el plan).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene una remisión).

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

- Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan cubre servicios de proveedores fuera de la red solo en ciertas situaciones, por ejemplo, cuando tiene una remisión).
- Si cree que un proveedor le ha “facturado saldos”, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

SECCIÓN 2 Utilice la *Tabla de beneficios médicos* para averiguar qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar

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

En las siguientes páginas, la Tabla de beneficios médicos enumera los servicios que KelseyCare Advantage Silver Freedom cubre y lo que usted debe pagar de su bolsillo por cada servicio. Los servicios descritos en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos solo cuando se cumple con los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios que cubre Medicare deben prestarse de conformidad con las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (incluida la atención médica, los servicios, los suministros y los equipos) *deben* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.
- Usted tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que brinda y supervisa su atención. En el Capítulo 3 se incluye información sobre cómo obtener una remisión y las situaciones en las que no necesita una.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de beneficios médicos están cubiertos *solo* si su médico o los demás proveedores de la red obtienen nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse “autorización previa”). Los servicios cubiertos que deben autorizarse por adelantado están marcados en la Tabla de beneficios médicos con una nota al pie.
- Es posible que también le cobremos “cargos administrativos” por faltar a una consulta o por no pagar el costo compartido requerido en el momento del servicio. Llame a Servicios para los miembros si tiene preguntas sobre estos cargos administrativos. (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto).

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

Otra información importante que debe saber sobre su cobertura:

- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Original Medicare. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Original Medicare. Para otros, usted paga *menos*. (Si desea obtener información sobre la cobertura y los costos de Original Medicare, consulte su manual *Medicare & You 2022* [Medicare y Usted 2022]. Consúltelo en línea, en www.medicare.gov, o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], durante las 24 horas, 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 costo por Original Medicare, nosotros también cubrimos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también se le trata o controla por una afección existente durante la visita en la que recibe el servicio preventivo, es posible que se aplique un copago por la atención recibida por la afección existente.
- A menudo, Medicare agrega la cobertura de Original Medicare para nuevos servicios durante el año. Si Medicare agrega cobertura para algún servicio durante el año 2022, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.



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

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

Tabla de beneficios médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Una ecografía de detección por única vez para las personas en riesgo. El plan solo cubre esta prueba de detección si usted tiene ciertos factores de riesgo y si recibe una remisión de parte de su médico, asistente médico, enfermero con práctica médica o especialista en enfermería clínica.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventiva.</p>
<p>Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Los beneficiarios de Medicare reciben cobertura para hasta 12 consultas en 90 días en las siguientes circunstancias:</p> <p>A los fines de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define según los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dura 12 semanas o más. • No es específico, en el sentido de que no tiene una causa sistémica identificable (es decir, no se asocia con una enfermedad metastásica, inflamatoria, infecciosa, etc.). • No está relacionado con una cirugía. • No está relacionado con un embarazo. <p>Se cubrirán ocho sesiones adicionales para aquellos pacientes que manifiesten mejoría. No se administrarán más de 20 tratamientos de acupuntura por año.</p> <p>El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o si empeora.</p> <p>Requisitos para proveedores:</p> <p>Los médicos (según la definición en la Sección 1861(r)(1) de la Ley del Seguro Social (la Ley) pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda (continuación)</p> <p>Los asistentes médicos (Physician Assistants, PA), los enfermeros profesionales (Nurse Practitioners, NP)/especialistas en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialists, CNS) (como se identifican en la Sección 1861(aa)(5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un título de maestría o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine, ACAOM); y• Una licencia 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. <p>El personal auxiliar que proporcione acupuntura debe estar bajo el nivel adecuado de supervisión de un médico, un asistente médico (PA) o un enfermero profesional/especialista en enfermería clínica (NP/CNS), tal y como exigen nuestras normas en el Título 42, Secciones 410.26 y 410.27 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR).</p>	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de ambulancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de ambulancia terrestre y aérea con aeronaves de ala fija o rotatoria hasta el centro apropiado más cercano que puede brindar atención solo si se trata de un miembro cuya afección es tal que cualquier otro medio de transporte podría poner en peligro su salud o si está autorizado por el plan. • El servicio de transporte en ambulancia para casos que no sean de emergencia es adecuado si está documentado que la afección del miembro es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$200 por cada viaje en ambulancia en una sola dirección cubierto por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$250 para servicios de ambulancia terrestre.</p> <p>El plan no paga el transporte de regreso a los Estados Unidos y sus territorios después de la atención de emergencia fuera del país. El plan pagará hasta el 100% de lo que Medicare permitiría por los servicios si se hubieran obtenido en los Estados Unidos y sus territorios, menos los copagos y coseguros. No hay cobertura mundial para la atención fuera de la sala de emergencias o el ingreso hospitalario de emergencia.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios de Medicare que no sean de emergencia.</p>
<p>Examen físico anual</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 para un examen físico cada año.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Consulta anual de bienestar</p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede tener una consulta anual de bienestar para establecer o actualizar un plan de prevención personalizado basado en los factores de riesgo y salud actuales. Se cubre una vez cada 12 meses.</p> <p>Nota: Su primera consulta anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta “Bienvenido a Medicare” para tener cobertura para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las consultas anuales de bienestar.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la consulta anual de bienestar.</p>
<p> Medición de la masa ósea</p> <p>Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, son personas en riesgo de pérdida de masa ósea o con riesgo de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para determinar la densidad ósea, detectar la pérdida de masa ósea o determinar la calidad ósea, incluida la interpretación de los resultados por parte del médico.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la medición de la masa ósea cubierta por Medicare.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años. • Una mamografía de control cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más. • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para mamografías de detección cubiertas.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y asesoramiento están cubiertos para miembros que cumplen con determinadas condiciones con una remisión del médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 para la terapia de rehabilitación cardíaca y terapia de rehabilitación cardíaca intensiva hasta el límite de consultas aprobado por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la terapia de rehabilitación cardíaca y terapia de rehabilitación cardíaca intensiva hasta el límite de consultas aprobado por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p> Consulta para disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento para las enfermedades cardiovasculares)</p> <p>Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su médico puede analizar el uso de aspirina (si corresponde), medir su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo de manera saludable.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Análisis para detectar enfermedades cardiovasculares</p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer de cuello de útero y de vagina</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses. • Si tiene alto riesgo de padecer cáncer de cuello de útero o de vagina, o está en edad de procrear y ha obtenido un resultado anormal en una prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de quiropráctica</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solo cubrimos la manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por cada consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Para las personas de 50 años o más, se cubren los siguientes estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sigmoidoscopia flexible (o enema de bario de detección como alternativa) cada 48 meses. <p>Una de las siguientes pruebas cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prueba de sangre oculta en materia fecal con guayacol (Guaiac-Based Fecal Occult Blood Test, gFOBT). Prueba inmunoquímica fecal (Fecal Immunochemical Test, FIT). <p>Examen de detección colorrectal basado en ADN cada 3 años.</p> <p>Para las personas que tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colonoscopia de detección (o enema de bario de detección como alternativa) cada 24 meses. <p>Para las personas que no tienen alto riesgo de padecer cáncer colorrectal, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colonoscopia de detección cada 10 años (120 meses), pero no dentro de los 48 meses de una sigmoidoscopia de detección. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 por cada enema de bario cubierto por Medicare.</p> <p>Usted no pagará un copago para una colonoscopia, incluso si ciertos procedimientos (como una biopsia o la extirpación de pólipos) se realizan durante su colonoscopia de revisión.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal (continuación)</p>	<p>Usted pagará el hospital para pacientes externos (copago de \$250) o el centro quirúrgico ambulatorio (copago de \$225) si la colonoscopia se combina con otro procedimiento para pacientes externos que no sea una colonoscopia.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 50% por cada enema de bario cubierto por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para cirugía para pacientes externos cubierta por Medicare, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Atención médica a conveniencia</p> <p>El plan cubre la atención médica a conveniencia en la Minute Clinic de CVS solamente.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$25 por cada consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>La atención médica a conveniencia no está cubierta bajo el beneficio de POS.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios odontológicos</p> <p>En general, los servicios odontológicos preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Original Medicare. Cubrimos lo siguiente:</p> <p><i>Servicios odontológicos preventivos</i></p> <p><u>Evaluaciones orales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación oral periódica (D0120): 1 cada 6 meses • Evaluación oral integral (D0150): 1 cada 36 meses • Evaluación oral limitada (D0140): 1 cada 12 meses <p><u>Radiografías</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Serie completa de radiográficas intraorales (D0210)*: 1 cada 36 meses • Radiografía panorámica (D0330)*: 1 cada 12 meses • Aletas de mordida - dos radiografías (D0272): 1 cada 12 meses • Aletas de mordida - cuatro radiografías (D0274): 1 cada 12 meses <p>* La radiografía panorámica (D0330) puede tomarse en lugar de la serie completa intraoral (D0210).</p> <p><u>Limpiezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Profilaxis – Limpieza (D1110): 1 cada 6 meses <p>Todos los demás códigos no detallados aquí no están cubiertos y son la responsabilidad del miembro.</p> <p><i>Servicios odontológicos integrales</i></p> <p><u>Servicios de restauración (hasta 4 empastes totales al año)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relleno de amalgama– una superficie (D2140) • Relleno de amalgama– dos superficies (D2150) • Relleno de amalgama– tres superficies (D2160) • Relleno de amalgama– cuatro superficies (D2161) • Compuesto a base de resina– una superficie, anterior (D2330) 	<p><i>Servicios cubiertos por Medicare:</i></p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada servicio odontológico cubierto por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por cada servicio odontológico cubierto por Medicare.</p> <p><i>Servicios odontológicos preventivos e integrales:</i></p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$25 por consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>No están cubiertos.</p> <p><i>Servicios odontológicos integrales:</i></p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada servicio.</p> <p>Monto máximo de cobertura del plan de \$1,500 para servicios odontológicos integrales y preventivos cada año.</p> <p>Cualquier monto por encima del monto máximo de cobertura del plan es la responsabilidad del miembro.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios odontológicos (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compuesto a base de resina– dos superficies, anterior (D2331) • Compuesto a base de resina– tres superficies, anterior (D2332) • Compuesto a base de resina– cuatro o más superficies, anterior (D2335) • Compuesto a base de resina – una superficie, posterior (D2391) • Compuesto a base de resina – dos superficies, posterior (D2392) • Compuesto a base de resina – tres superficies, posterior (D2393) • Compuesto a base de resina – cuatro o más superficies, posterior (D2394) <p><u>Servicios de periodoncia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Raspado periodontal y alisado radicular, por cuadrante (D4341): 4 cuadrantes cada 24 meses • Raspado periodontal y alisado radicular, 1 a 3 dientes (D4342): 4 cuadrantes cada 24 meses • Desbridamiento de toda la boca (D4355): 1 cada 12 meses • Mantenimiento periodontal (D4910): 1 cada 6 meses <p><u>Servicios de prostodoncia</u></p> <p>Ajustes a dentaduras (2 por año)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar dentadura completa – Maxilar (D5410) • Ajustar dentadura completa – Mandibular (D5411) • Ajustar dentadura parcial – Maxilar (D5421) • Ajustar dentadura parcial – Mandibular (D5422) 	<p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>No están cubiertos.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios odontológicos (continuación)</p> <p>Reparaciones de dentaduras completas (sin límite hasta el monto máximo de cobertura del plan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparar base de dentadura completa fracturada - Mandibular (D5511) • Reparar base de dentadura completa fracturada - Maxilar (D5512) • Reparar dientes perdidos o rotos – Dentadura completa (D5520) <p>Reparaciones de dentaduras parciales (sin límite hasta el monto máximo de cobertura del plan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparar base de dentadura de resina - Mandibular (D5611) • Reparar base de dentadura de resina - Maxilar (D5612) • Sustitución de dientes rotos - Por diente (D5640) <p><u>Servicios de cirugía oral y maxilofacial (sin límite hasta el monto máximo de cobertura del plan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Extracción - Diente erupcionado o raíz expuesta (D7140) <p><u>Servicios que no son de rutina</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento paliativo (de emergencia) del dolor dental (D9110): 1 consulta al año <p>Todos los demás códigos no detallados aquí no están cubiertos y son la responsabilidad del miembro.</p>	
<p> Prueba de detección de depresión</p> <p>Cubrimos una prueba de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un establecimiento de atención primaria que pueda brindar remisiones o tratamiento de seguimiento.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta anual de detección de depresión.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la consulta anual de detección de depresión.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba (incluidas pruebas rápidas de glucosa) si usted tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o antecedentes de niveles elevados de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden estar cubiertos si usted cumple con otros requisitos, como tener sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Según los resultados de estos exámenes, usted puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos</p> <p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros para controlar la glucosa en sangre: glucómetro, tiras reactivas para análisis de glucosa en sangre, dispositivos de punción y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la precisión de las tiras reactivas y de los glucómetros. • Para las personas que padecen diabetes y enfermedad de pie diabético grave: un par de zapatos terapéuticos a medida por año calendario (con los zapatos se incluyen las plantillas ortopédicas) y dos pares extra de plantillas ortopédicas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas ortopédicas (con los zapatos no se incluyen las plantillas ortopédicas extraíbles que no están hechas a medida). La cobertura incluye adaptación. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta, siempre que se cumpla con ciertos requisitos. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 0% si usa una marca preferida de suministros para pruebas de diabetes (incluye medidores y tiras reactivas).</p> <p>Las marcas preferidas son: LifeScan (es decir, OneTouch[®]) y Roche (es decir, ACCU-CHEK[®]).</p> <p>Las marcas no preferidas de suministros para diabéticos (incluidos medidores y tiras reactivas) no están cubiertas a menos que un médico lo determine médicamente necesario.</p> <p>Coseguro del 0% para lancetas, dispositivos de punción y soluciones de control.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Capacitación para el autocontrol de la diabetes, servicios y suministros para pacientes diabéticos (continuación)</p>	<p>Copago de \$0 por la capacitación para el autocontrol de la diabetes cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para los zapatos y plantillas para pacientes diabéticos cubiertos por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para bombas de insulina y suministros cubiertos por Medicare.</p> <p>Monitores continuos de glucosa en sangre 15% en las farmacias minoristas y 20% en los proveedores de DME. Coseguro del 20% para cualquier otro DME. Los monitores continuos de glucosa en sangre (MCG) preferidos son Dexcom y FreeStyle Libre; todos los demás MCG están excluidos.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los miembros elegibles para capacitación en autocontrol de la diabetes, servicios para diabéticos y suministros para diabéticos.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) y suministros relacionados</p> <p>(En el Capítulo 10 de este folleto, encontrará una definición de “equipo médico duradero”).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p> <p>Con este documento de <i>Evidencia de cobertura</i>, le enviamos la lista de DME de KelseyCare Advantage Silver Freedom. La lista indica las marcas y los fabricantes de DME que cubriremos. La lista más actualizada de marcas, fabricantes y proveedores también está disponible en nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com.</p> <p>Generalmente, KelseyCare Advantage Silver Freedom cubre cualquier DME cubierto por Original Medicare de las marcas y los fabricantes que se encuentran en esta lista. No cubriremos otras marcas ni otros fabricantes, a menos que su médico u otro proveedor nos informen que la marca es adecuada para sus necesidades médicas. Sin embargo, si es un miembro nuevo de KelseyCare Advantage Silver Freedom y utiliza una marca de DME que no figura en nuestra lista, continuaremos con la cobertura de esta marca durante un máximo de 90 días. Durante este período, debe hablar con su médico para decidir qué marca es médicamente adecuada en su caso después de este período de 90 días. (Si no está de acuerdo con su médico, puede pedirle que lo remita para tener una segunda opinión).</p> <p>Si usted (o su proveedor) no están de acuerdo con la decisión de cobertura del plan, pueden 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 adecuada para su afección. (Para obtener más información sobre apelaciones, consulte el Capítulo 7, <i>Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]</i>).</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% por cada artículo cubierto por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada artículo cubierto por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención de emergencia</p> <p>La atención de emergencia hace referencia a los servicios con estas características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son prestados por un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia. • Son necesarios para evaluar o estabilizar una afección de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida, un miembro o la función de un miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de emergencia necesarios que se prestan fuera de la red son iguales que para los mismos servicios que se prestan dentro de la red.</p> <p>La atención de emergencia está cubierta en todo el mundo. Los costos que paga de su bolsillo pueden ser más altos si recibe atención fuera de los Estados Unidos.</p> <p>El beneficio de punto de servicio no se utiliza para las visitas a la sala de emergencias, las admisiones hospitalarias de emergencia, la atención de urgencia o la diálisis fuera del área y no pagará un monto adicional por esa atención. Está cubierta bajo los beneficios de la red. Si usted tiene un ingreso de emergencia a un hospital de la red y desea que su atención para pacientes internados sea administrada por un médico fuera de la red, cubriremos el costo del médico según sus beneficios de POS.</p>	<p><u>Dentro de la red y fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$120 por cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare.</p> <p>No se aplica el copago si se lo ingresa al hospital dentro de 3 días para la misma afección.</p> <p>Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita recibir atención para pacientes internados después de haber estabilizado su afección de emergencia, debe recibir la atención para pacientes internados en un hospital fuera de la red que el plan autorice y su costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p> <p>Los costos que paga de su bolsillo para recibir atención de emergencia fuera de los Estados Unidos no cuentan para calcular el monto máximo que paga de su bolsillo aparte del copago de emergencia.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Programas educativos sobre salud y bienestar</p> <p>Estos son programas que se centran en afecciones médicas como presión arterial alta, colesterol, asma o EPOC, diabetes y dietas especiales en asociación con programas de gestión médica. El plan cubre los siguientes programas complementarios de educación y bienestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales de educación para la salud • Boletines informativos • Beneficios nutricionales <ul style="list-style-type: none"> ○ Los programas llevan un registro de los resultados de pruebas actuales y utilizan personal para recordarles a los miembros sobre las pruebas que necesitan y ayudarlos a programar citas con médicos. Los farmacéuticos trabajan con los miembros en el cumplimiento con los medicamentos, en la enseñanza sobre los medicamentos y en la adherencia a los medicamentos. También se organizan sesiones de educación sobre la diabetes utilizando un educador de diabetes certificado para clases grupales o individuales. El miembro también puede ser remitido a su PCP para el tratamiento conductual de la obesidad y un enfermero matriculado trabajará con el miembro en un plan para bajar de peso en conjunto con el médico. • Línea directa de enfermería <ul style="list-style-type: none"> ○ El centro de llamadas de enfermería, disponible las 24 horas del día, está a disposición de los miembros que quieran hacer preguntas relacionadas con la salud, obtener consejos específicos sobre la salud, pedir una evaluación de sus síntomas y recibir recomendaciones de tratamiento. El centro de llamadas de enfermería también puede acceder a la ayuda de los médicos. • Fitness <ul style="list-style-type: none"> ○ Los miembros tienen acceso a SilverSneakers®. SilverSneakers® puede ayudarlo a vivir una vida más saludable y activa. Tiene acceso a instructores capacitados que dirigen clases de ejercicio grupales especialmente diseñados. Puede tomar clases y usar equipos de ejercicio y otras comodidades en las ubicaciones disponibles en todo el país.* Además de las clases de SilverSneakers que se ofrecen en las aulas de acondicionamiento físico, SilverSneakers FLEX® ofrece opciones en entornos fuera de las ubicaciones tradicionales disponibles. Las clases de SilverSneakers BOOM™, MIND, MUSCLE y MOVE, ofrecen entrenamientos más intensos dentro de las ubicaciones disponibles. * Las clases y los servicios varían según la ubicación. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>No están cubiertos por su beneficio de POS.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios auditivos</p> <p>Las evaluaciones auditivas de diagnóstico y las relacionadas con el equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico se cubren como atención para pacientes externos cuando las hace un médico, un audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen auditivo de rutina - cubierto cuando es administrado en una Clínica Kelsey-Seybold o por su PCP. • Examen de adaptación de audífonos. • Audífonos. (Las baterías de repuesto no están cubiertas). 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada examen auditivo de diagnóstico cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para 1 examen auditivo de rutina cada año.</p> <p>* Copago de \$20 para 1 adaptación y evaluación de audífonos cada año.</p> <p>* Monto máximo de cobertura del plan de \$750 por oído para los beneficios de audífonos cada tres años.</p> <p>* No cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% por cada examen auditivo de diagnóstico cubierto por Medicare.</p> <p>El examen auditivo de rutina y el examen de adaptación de audífonos no están cubiertos por el beneficio de POS.</p> <p>Se requiere autorización previa para los servicios no cubiertos por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de VIH</p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que corren un mayor riesgo de infección por el VIH, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses. <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres pruebas de detección durante el embarazo. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los miembros elegibles para pruebas de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>
<p>Atención médica a domicilio</p> <p>Antes de recibir los servicios de atención médica a domicilio, un médico debe certificar que usted necesita servicios médicos a domicilio y solicitará que una agencia de atención médica a domicilio le preste estos servicios. El requisito es que usted no pueda salir de su casa, lo que significa que hacerlo implica un gran esfuerzo.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada o servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio en forma intermitente o de medio tiempo (para que se cubran en función del beneficio de atención médica a domicilio, los servicios de enfermería especializada y los servicios de un auxiliar de atención médica a domicilio combinados deben totalizar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipo médico y suministros. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$10 por cada visita domiciliaria cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada visita domiciliaria cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Tratamiento de infusión a domicilio</p> <p>El tratamiento de infusión a domicilio implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o productos biológicos a una persona en su hogar. Los componentes necesarios para realizar una infusión a domicilio son el medicamento (por ejemplo, antivíricos, inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, sondas y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, entre ellos, servicios de enfermería, prestados de acuerdo con el plan de atención. • Capacitación y educación del paciente que no se cubran de otro modo según el beneficio de equipo médico duradero. • Supervisión remota. • Servicios de supervisión para la prestación del tratamiento de infusión a domicilio y el suministro de medicamentos de infusión a domicilio proporcionados por un proveedor calificado de tratamiento de infusión a domicilio. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$10 de atención médica a domicilio para que el proveedor asista al hogar.</p> <p>Coseguro del 20% de la parte B para el medicamento de infusión.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para que el proveedor asista al hogar.</p> <p>Coseguro del 20% de la parte B para el medicamento de infusión.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención en un hospicio</p> <p>Usted puede recibir atención a través de un programa de hospicio certificado por Medicare. Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando su médico y el director médico del hospicio le han dado un pronóstico terminal que certifica que usted tiene una enfermedad terminal y que tiene una expectativa de vida inferior a 6 meses si su enfermedad sigue el curso normal. El médico del hospicio puede ser un proveedor dentro o fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para controlar síntomas y aliviar el dolor • Atención de alivio a corto plazo • Atención a domicilio <p><u>Para los servicios de hospicio y para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que se relacionan con su pronóstico terminal:</u> Original Medicare (en lugar de nuestro plan) pagará sus servicios de hospicio y cualquier servicio de la Parte A y la Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras esté en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio facturará a Original Medicare por los servicios que Original Medicare cubra.</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no se relacionan con su pronóstico terminal:</u> Si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia que estén cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare y que no estén relacionados con su pronóstico terminal, el costo de estos servicios depende de si usted utiliza un proveedor de la red de nuestro plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red, solo pagará el monto del costo compartido del plan para los servicios dentro de la red. • Si obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, pagará el costo compartido correspondiente al pago por servicio de Medicare (Original Medicare). 	<p>Cuando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal los paga Original Medicare, y no KelseyCare Advantage Silver Freedom.</p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 por un servicio de consulta de hospicio antes de la elección del hospicio.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% puede aplicarse por un servicio de consulta de hospicio antes de la elección del hospicio.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención en un hospicio (continuación)</p> <p><u>Para los servicios cubiertos por KelseyCare Advantage Silver Freedom pero que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare:</u> KelseyCare Advantage Silver Freedom seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos según la Parte A ni la Parte B, ya sea que estén relacionados o no con su pronóstico terminal. Usted paga el monto del costo compartido de su plan por estos servicios.</p> <p>Nota: Si necesita atención médica que no sea en un hospicio (atención que no está relacionada con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre servicios de consulta de hospicio (solo una vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.</p>	
<p> Inmunizaciones</p> <p>Los servicios de la Parte B cubiertos por Medicare son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la neumonía. • Vacunas antigripales, una vez en cada temporada de gripe en el otoño y el invierno, y vacunas antigripales adicionales si son médicamente necesarias. • Vacuna contra la hepatitis B si tiene riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacuna contra el COVID-19. • Otras vacunas si su salud está en peligro y si las vacunas cumplen con los requisitos de cobertura de la Parte B de Medicare. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe, la hepatitis B y el COVID-19.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para las vacunas contra la neumonía, la gripe y la hepatitis B.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención hospitalaria para pacientes internados</p> <p>Incluye servicios hospitalarios de cuidados agudos, de rehabilitación, de atención a largo plazo y de otros tipos para pacientes internados. La atención hospitalaria para pacientes internados comienza el día en que formalmente ingresa al hospital con una orden del médico. El día anterior a su alta médica es su último día como paciente internado.</p> <p>Nuestro plan cubre 90 días por período de beneficios. Nuestro plan también cubre 60 días de reserva de por vida; los miembros tienen un total de 60 días de reserva que pueden ser utilizados durante su vida.</p> <p>La manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de los hospitales y el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería permanentes. • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios). • Medicamentos. • Análisis de laboratorio. • Radiografías y otros servicios de radiología. • Suministros médicos y quirúrgicos necesarios. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas. • Costos de la sala de operaciones y de recuperación. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. • Servicios por abuso de sustancias tóxicas para pacientes internados. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <p>Copago de \$325 por estadía</p> <p>60 días de reserva de por vida están cubiertos por un copago de \$0 por día.</p> <p>El costo compartido de \$325 no se aplicará en el caso de hospitalizaciones agudas con un diagnóstico de COVID-19 confirmado.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <p>Coseguro del 40% por estadía</p> <p>Hospital para pacientes agudos se queda con un confirmado el diagnóstico de COVID-19 tener el costo compartidoexención.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención hospitalaria para pacientes internados (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • En determinadas condiciones, se cubren los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, páncreas y riñón, corazón, hígado, pulmón, corazón y pulmón, médula ósea, células madre, e intestinos y múltiples vísceras. Si necesita un trasplante, organizaremos la revisión de su caso en un centro de trasplantes aprobado por Medicare, que decidirá si usted es candidato para un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o estar fuera del área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante de la red se encuentran fuera del esquema de atención en la comunidad, usted puede elegir un lugar cerca siempre y cuando los proveedores locales de trasplantes estén dispuestos a aceptar la tarifa de Original Medicare. Si KelseyCare Advantage Silver Freedom presta servicios de trasplante en un lugar fuera del esquema de atención para trasplantes en su comunidad y usted elige hacerse el trasplante en este lugar distante, coordinaremos o pagaremos los costos de transporte y alojamiento correspondientes para usted y un acompañante. • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de la sangre completa y el concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta de sangre que necesite. • Servicios médicos. <p>Nota: Para ser un paciente internado, su proveedor debe hacer una orden por escrito para que lo ingresen formalmente como paciente internado en el hospital. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un “paciente externo”. Si no está seguro de si es un paciente internado o externo, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!” (¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	<p>Si consulta a un proveedor de la red, sin autorización previa, está utilizando su beneficio de POS. Cualquier atención solicitada por el proveedor, incluido el ingreso al hospital, estará cubierta por sus beneficios de POS, incluso si la atención se brinda en un centro de la red. Por ejemplo, si el proveedor de POS lo ingresa para cirugía en un centro de la red, usted pagará el coseguro o los copagos de POS por el centro y los servicios médicos.</p> <p>Si obtiene atención autorizada para pacientes internados en un hospital fuera de la red una vez que se ha estabilizado la afección que causó la emergencia, el costo que le corresponde pagar es el costo compartido que pagaría en un hospital dentro de la red.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención de salud mental para pacientes internados</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización.</p> <p>Nuestro plan cubre 90 días por período de beneficios. Nuestro plan también cubre 60 días de reserva de por vida; los miembros tienen un total de 60 días de reserva que pueden ser utilizados durante su vida.</p> <p>Hay un límite de por vida de 190 días para servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico. El límite de 190 días no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes internados que se brindan en una unidad psiquiátrica de un hospital general.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <p>Copago de \$325 por estadía.</p> <p>60 días de reserva de por vida - Copago de \$0 por día.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Para hospitalizaciones cubiertas por Medicare:</p> <p>Coseguro del 40% por estadía</p> <p>Si consulta a un proveedor que no pertenece a la red utilizando su beneficio de POS, cualquier atención médica solicitada por el proveedor, incluido el ingreso al hospital, estará cubierta por sus beneficios de POS, incluso si la atención se brinda en un centro de la red.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Hospitalización: servicios cubiertos recibidos en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta</p> <p>Si ha agotado sus beneficios para pacientes internados o si la hospitalización no es razonable ni necesaria, no cubriremos su hospitalización. Sin embargo, en algunos casos, cubriremos ciertos servicios que recibe mientras está en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos. • Análisis de diagnóstico (como los análisis de laboratorio). • Tratamiento con radiografías, radio e isótopos, incluidos los servicios y materiales de los técnicos. • Vendajes quirúrgicos. • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Dispositivos ortésicos y protésicos (salvo los dentales) que sustituyen una parte o la totalidad de un órgano interno del cuerpo (incluso tejido adyacente), o una parte o la totalidad del funcionamiento de un órgano interno del cuerpo que no funcione bien o que haya dejado de funcionar permanentemente, incluso la sustitución o reparación de dichos dispositivos. • Soportes para piernas, brazos, espalda y cuello; bragueros; y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos necesarios por rotura, desgaste, pérdida o un cambio en el estado físico del paciente. • Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional. 	<p><u>Dentro de la red y fuera de la red:</u></p> <p>Servicios médicos Consulte la sección “Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico” en esta tabla.</p> <p>Servicios de diagnóstico y radiología, vendajes quirúrgicos y entablillados Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” de esta tabla.</p> <p>Prótesis, órtesis y suministros médicos/terapéuticos para pacientes externos Consulte la sección “Dispositivos protésicos y suministros relacionados” de esta tabla.</p> <p>Servicios de fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional Consulte la sección “Servicios de rehabilitación para pacientes externos” de esta tabla.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Beneficio de comidas</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 para hasta 2 comidas al día durante los 7 días después del alta de una hospitalización con un diagnóstico de COVID-19.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>No están cubiertos por su beneficio de POS.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p> Terapia médica nutricional</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero no con tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón con una remisión del médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento individual durante el primer año que recibe los servicios de terapia médica nutricional en virtud de Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier plan Medicare Advantage u Original Medicare) y 2 horas cada año, después de este. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, puede recibir más horas de tratamiento con una remisión del médico. El médico debe recetar estos servicios y renovar la remisión todos los años si hay que continuar con el tratamiento el siguiente año calendario.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los miembros elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Programa de prevención de la diabetes de Medicare (MDPP)</p> <p>Los servicios del Programa de prevención de la diabetes de Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP) se cubrirán para los beneficiarios elegibles de Medicare a través de todos los planes de salud de Medicare.</p> <p>El MDPP es una intervención estructurada de cambio de conducta de salud que brinda capacitación práctica sobre cambios en la dieta a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos a fin de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para el beneficio del MDPP.</p>
<p>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare</p> <p>La Parte B de Original Medicare cubre estos medicamentos. Los miembros de nuestro plan reciben la cobertura de estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que, generalmente, el paciente no se autoadministra y que se aplican por medio de una inyección o infusión cuando recibe servicios de un médico, un hospital para pacientes externos o un centro quirúrgico ambulatorio. • Medicamentos que se administran con equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores) autorizados por el plan. • Factores de la coagulación que se aplica usted mismo mediante una inyección si tiene hemofilia. • Medicamentos inmunosupresores si usted estaba inscrito en la Parte A de Medicare cuando se le trasplantó el órgano. • Medicamentos inyectables para la osteoporosis si usted no puede salir de su casa, tiene una fractura ósea que el médico confirme que se relacionó con la osteoporosis posmenopáusica y no puede administrarse usted mismo el medicamento. • Antígenos. • Determinados medicamentos orales para el tratamiento del cáncer y las náuseas. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para los medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare, incluida la quimioterapia cubierta por la Parte B.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para los medicamentos cubiertos por la Parte B de Medicare, incluida la quimioterapia cubierta por la Parte B de Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Algunos medicamentos pueden estar sujetos al tratamiento escalonado.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinados medicamentos para autodiálisis en su hogar, incluidos heparina, el antídoto para la heparina cuando sea médicamente necesario, anestésicos tópicos y fármacos estimuladores de la eritropoyesis (por ejemplo, Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® o Darbepoetin Alfa). • Inmunoglobulina intravenosa para el tratamiento en el hogar de deficiencias inmunitarias primarias. <p>Mediante el siguiente enlace accederá a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a tratamiento escalonado: www.kelseycareadvantage.com</p> <p>También cubrimos algunas vacunas en virtud de los beneficios de cobertura para medicamentos con receta de la Parte B.</p>	
<p> Prueba de detección de obesidad y tratamiento para fomentar la pérdida de peso continua</p> <p>Si usted tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos asesoramiento intensivo para ayudarlo a perder peso. Este asesoramiento se cubre si usted lo recibe en un establecimiento de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan integral de prevención. Para obtener más información, consulte con su especialista o médico de atención primaria.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los tratamientos y las pruebas de detección preventivos de obesidad.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios del programa de tratamiento de opioides</p> <p>Los miembros de nuestro plan con un trastorno por el consumo de opioides (Opioid Use Disorder, OUD) pueden recibir cobertura para servicios de tratamiento del OUD a través de un programa de tratamiento de opioides (Opioid Treatment Program, OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos agonistas y antagonistas de opioides aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (U.S. Food and Drug Administration, FDA) para el tratamiento asistido por medicamentos (Medically-Assisted Treatment, MAT) • Dispensación y administración de medicamentos para el MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre el consumo de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas de toxicología • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas 	<p>Servicios de médicos o profesionales:</p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 por cada consulta con un médico de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$20 por cada consulta con un especialista cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$10 por cada consulta con un médico de atención primaria cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 por cada consulta con un especialista cubierta por Medicare.</p> <p>Atención de salud mental para pacientes externos:</p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios del programa de tratamiento de opioides (continuación)</p>	<p>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare:</p> <p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para medicamentos que forman parte de los servicios del programa de tratamiento de opioides.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para medicamentos que forman parte de los servicios del programa de tratamiento de opioides.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p> <p>Consulte “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” para conocer los montos de copago/coseguro si se solicitan pruebas durante los servicios de tratamiento.</p>
<p>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías. • Tratamiento de radiación (radio e isótopos), incluidos los suministros y materiales de los técnicos. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 para las radiografías cubiertas por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para los análisis de laboratorio cubiertos por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministros quirúrgicos, por ejemplo, vendajes. • Entablillados, yesos y otros dispositivos que se utilizan para reducir fracturas y dislocaciones. • Análisis de laboratorio. • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura comienza con la primera pinta de sangre que necesite. • Otras pruebas de diagnóstico para pacientes externos. 	<p>Copago de \$0 para los suministros quirúrgicos cubiertos por Medicare, como vendajes, entablillados y yesos proporcionados en el consultorio del médico.</p> <p>Copago de \$0 para el estudio de diagnóstico del sueño en un centro no hospitalario cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$25 para la prueba de esfuerzo cardíaco cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$150 para la tomografía computarizada (TAC) cubierta por Medicare por cada día de servicio.</p> <p>Copago de \$150 para la resonancia magnética (RM) o angiografía por resonancia magnética (ARM) cubierta por Medicare por cada día de servicio.</p> <p>Copago de \$150 para la tomografía por emisión de positrones (PET) cubierta por Medicare por cada día de servicio.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos (continuación)</p>	<p>Copago de \$50 para el tratamiento de radioterapia, incluida la radioterapia de intensidad modulada (IMRT), por cada día de servicio cubierto por Medicare.</p> <p>También se pueden aplicar copagos de diagnóstico para las pruebas realizadas antes, durante o después de la radioterapia.</p> <p>Se pueden aplicar otros copagos para pacientes externos si los proporciona una compañía para un médico.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 para las radiografías cubiertas por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 en LabCorp o coseguro del 50% en cualquier otro proveedor para los análisis de laboratorio cubiertos por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para todos los demás servicios terapéuticos, pruebas de diagnóstico y suministros para pacientes externos cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Observación hospitalaria para pacientes externos</p> <p>Los servicios de observación son servicios hospitalarios para pacientes externos proporcionados para determinar si necesita ser ingresado como paciente internado o puede ser dado de alta. Para que los servicios hospitalarios de observación para pacientes externos tengan cobertura, deben cumplir con los criterios de Medicare y considerarse razonables y necesarios. Los servicios de observación se cubren solo cuando se prestan a partir de la orden de un médico o de otra persona autorizada por la ley de licencias del estado y los reglamentos para el personal del hospital para ingresar a pacientes al hospital u ordenar pruebas para pacientes externos.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un “paciente externo”. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!” (¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$250 por cada estadía hospitalaria de observación para pacientes externos cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% por cada estadía hospitalaria de observación para pacientes externos cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios hospitalarios para pacientes externos</p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que se le hayan brindado en el departamento de pacientes externos de un hospital para diagnóstico y tratamiento de una enfermedad o lesión.</p>	<p><u>Dentro de la red y fuera de la red:</u></p> <p>Servicios de emergencia</p> <p>Consulte la sección “Atención de emergencia” de esta tabla.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios hospitalarios para pacientes externos (continuación)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias o una clínica para pacientes externos, como servicios de observación o cirugía para pacientes externos. • Análisis de laboratorio y de diagnóstico facturados por el hospital. • Atención de salud mental, incluida la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que el tratamiento con internación podría ser requerido sin esta atención. • Radiografías y otros servicios de radiología facturados por el hospital. • Suministros médicos, como entablillados y yesos. • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar. <p>Nota: A menos que el proveedor haya dejado por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por servicios hospitalarios para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un “paciente externo”. Si no está seguro de si es un paciente externo, consulte con el personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare denominada “Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare – Ask!” (¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!). Esta hoja de datos se encuentra disponible en Internet en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.</p>	<p>Cirugía para pacientes externos</p> <p>Consulte las secciones “Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios” y “Observación hospitalaria para pacientes externos” de esta tabla.</p> <p>Análisis de laboratorio y de diagnóstico, radiografías, servicios radiológicos y suministros médicos</p> <p>Consulte la sección “Pruebas de diagnóstico, servicios terapéuticos y suministros para pacientes externos” de esta tabla.</p> <p>Atención de salud mental y hospitalización parcial</p> <p>Consulte las secciones “Atención de salud mental para pacientes externos” y “Servicios de hospitalización parcial” de esta tabla.</p> <p>Medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar</p> <p>Consulte la sección “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare” de esta tabla.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Atención de salud mental para pacientes externos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Servicios de salud mental prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero practicante, auxiliar médico u otro profesional de atención de salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 para consultas de terapia individual o grupal cubiertas por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes externos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación para pacientes externos se prestan en varios entornos para pacientes externos, como departamentos ambulatorios de hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros de rehabilitación integral para pacientes externos (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facilities, CORF).</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$10 por cada consulta de fisioterapia y terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$20 por cada consulta de terapia del habla cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$20 por otras consultas de terapia aprobadas por Medicare, incluido el cuidado de heridas y del linfedema proporcionado por terapeutas.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de rehabilitación para pacientes externos (continuación)</p>	<p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$40 por cada consulta de fisioterapia y terapia del habla cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 50% por cada consulta de terapia ocupacional cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 por otras consultas de terapia aprobadas por Medicare, incluido el cuidado de heridas y del linfedema proporcionado por terapeutas.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios por abuso de sustancias tóxicas para pacientes externos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <p>Servicios por abuso de sustancias prestados por un psiquiatra o médico autorizado por el estado, psicólogo clínico, asistente social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermero practicante, auxiliar médico u otro profesional de atención de salud mental calificado según Medicare, de conformidad con lo permitido por la legislación estatal aplicable.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por cada consulta de terapia individual o grupal cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios</p> <p>Nota: Si se someterá a una cirugía en un centro hospitalario, consulte con el proveedor si lo considerarán un paciente internado o externo. A menos que el proveedor deje por escrito una orden de admisión como paciente internado, usted es un paciente externo y paga los montos del costo compartido por cirugía para pacientes externos. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un “paciente externo”.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$225 por cada consulta cubierta por Medicare en un centro quirúrgico ambulatorio.</p> <p>Copago de \$250 por cada consulta de cirugía para pacientes externos en el hospital cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$250 para otros servicios hospitalarios para pacientes externos, por ejemplo: quimioterapia, estudios de diagnóstico del sueño o estadía de observación.</p> <p>Usted no pagará un copago para una colonoscopia, incluso si ciertos procedimientos, como una biopsia o la extirpación de pólipos, se realizan durante su colonoscopia de revisión.</p> <p>Pagará el copago de cirugía para pacientes externos si la colonoscopia se combina con otro procedimiento de cirugía para pacientes externos que no sea una colonoscopia. La cirugía para pacientes externos en el hospital (copago de \$250) o el centro quirúrgico ambulatorio (copago de \$225) aplicará.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Cirugía para pacientes externos, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios (continuación)</p>	<p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para cirugía para pacientes externos cubierta por Medicare, incluidos servicios prestados en centros hospitalarios para pacientes externos y centros quirúrgicos ambulatorios.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Artículos de venta libre</p> <p>Este beneficio cubre ciertos artículos y medicamentos relacionados con la salud que están disponibles sin receta médica y que no están cubiertos por la Parte A, la Parte B o la Parte D de Medicare. Solo usted puede utilizar su beneficio, y los artículos de venta libre están destinados solo para su uso personal.</p> <p>Usted cuenta con la flexibilidad de comprar artículos de venta libre en la tienda o a través de un catálogo. Puede comprar los artículos en la tienda en un CVS minorista participante con su Tarjeta de Identificación de Miembro. También puede hacer un pedido a través del catálogo en línea en www.cvs.com/otchs/kelseycareadvantage o por teléfono llamando al 1-888-628-2770, y entregaremos los artículos a su puerta sin costo adicional para usted. Tenga en cuenta que el catálogo de artículos de venta libre puede cambiar todos los años. Asegúrese de revisar el catálogo actual para ver qué artículos son nuevos e identificar cualquier cambio en los artículos del año pasado. Puede haber limitaciones en cuanto a la cantidad de un mismo artículo que se puede pedir.</p> <p>Si su compra en la tienda de artículos de venta libre aprobados es superior a la asignación proporcionada, usted será responsable de pagar la diferencia. Su pedido no puede exceder el monto del beneficio para compras realizadas en línea o a través del centro de llamadas. Si su compra es menor que la asignación proporcionada en un período determinado, el monto restante no se transferirá al siguiente trimestre.</p> <p>Puede encontrar más información en nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com.</p>	<p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para artículos de venta libre elegibles.</p> <p>Usted recibe hasta \$50 cada tres meses que pueden ser utilizados para comprar artículos elegibles de locaciones participantes o a través del catálogo del plan para entrega a su domicilio.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de hospitalización parcial</p> <p>La “hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo suministrado como un servicio hospitalario para pacientes externos o en un centro comunitario de salud mental, que es más intenso que la atención recibida en el consultorio del médico o del terapeuta y es una alternativa a la hospitalización.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$25 por cada día de servicios de hospitalización parcial cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada día de servicios de hospitalización parcial cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios quirúrgicos o de atención médica necesarios llevados a cabo en un consultorio médico, centro quirúrgico ambulatorio certificado, departamento para pacientes externos de un hospital o cualquier otra ubicación. • Consultas con un especialista, y diagnóstico y tratamiento a cargo de un especialista. • Exámenes auditivos básicos y relacionados con el equilibrio realizados por su PCP o especialista, si el médico así lo indica para determinar si usted necesita tratamiento médico. • Ciertos servicios de telesalud, incluyendo: servicios de médicos de atención primaria, servicios de especialistas, sesiones individuales y grupales para servicios especializados de salud mental. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene la opción de recibir estos servicios mediante una consulta en persona o por telesalud. Si elige recibir uno de estos servicios por telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca ese servicio. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 por cada consulta con un médico de atención primaria en su consultorio cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$20 por cada consulta con un especialista en su consultorio cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para las pruebas de alergia y el suero para la alergia.</p> <p>Las consultas telefónicas, por medios electrónicos o por video con un PCP: Copago de \$0 por cada consulta por telesalud con un médico de atención primaria cubierta por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Las consultas telefónicas, por medios electrónicos o por video son un beneficio cubierto para los proveedores contratados y para los proveedores contratados de salud mental. ● Servicios de telesalud para las consultas mensuales relacionadas con una enfermedad renal terminal para los miembros que se realizan diálisis en el hogar en un centro de diálisis renal basado en un hospital o basado en un hospital de acceso crítico, centro de diálisis renal o el hogar del miembro. ● Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de una apoplejía, independientemente de su ubicación ● Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por consumo de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación. ● Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o chat de video) de 5 a 10 minutos con su médico <u>en los siguientes casos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ El control no está relacionado con una visita al consultorio de los últimos 7 días y ○ El control no da lugar a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o a la cita disponible más cercana. ● Evaluación de videos o imágenes que usted envíe a su médico, incluida la interpretación y el seguimiento del médico dentro de las 24 horas <u>en los siguientes casos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ La evaluación no está relacionada con una visita al consultorio de los últimos 7 días y ○ La evaluación no da lugar a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o a la cita disponible más cercana. ● Consultas que su médico tenga con otros médicos por teléfono, Internet o registro de salud electrónico. 	<p>Las consultas telefónicas, por medios electrónicos o por video con un especialista o para la salud mental: Copago de \$15 por cada consulta por telesalud con un especialista cubierta por Medicare.</p> <p>Consulte “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare” para encontrar los montos de los coseguros si le administran un medicamento de la Parte B durante la consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$10 por cada consulta con un médico de atención primaria en su consultorio cubierta por Medicare.</p> <p>Copago de \$35 por cada consulta con un especialista cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 40% por cada consulta con un especialista cubierta por Medicare con proveedores de MD Anderson.</p> <p>Copago de \$35 para las pruebas de alergia y el suero para la alergia.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de médicos o profesionales, incluidas consultas en el consultorio del médico (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segunda opinión de otro proveedor de la red antes de la cirugía. • Atención odontológica que no sea de rutina (los servicios cubiertos se limitan a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, corrección de fracturas de la mandíbula o de huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para aplicar radioterapia por una enfermedad neoplásica o servicios que estarían cubiertos si los prestara un médico). 	<p>La telesalud no está cubierta por el beneficio de POS.</p> <p>Es posible que deba obtener autorización previa, salvo para servicios de atención primaria.</p>
<p>Servicios de podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo en martillo o espolones calcáneos). • Cuidado de rutina de los pies para los miembros que padecen determinadas afecciones que comprometen las extremidades inferiores. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para cualquier dispositivo ortésico proporcionado durante la consulta.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$35 por consulta cubierta por Medicare.</p> <p>Coseguro del 50% para cualquier dispositivo ortésico proporcionado durante la consulta.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Beneficio de punto de servicio</p> <p>Puede usar este beneficio para recibir atención de proveedores fuera de la red y también para recibir atención de ciertos proveedores dentro de la red sin obtener una autorización. Pagará un costo más alto por la atención.</p> <p>El beneficio de punto de servicio no se aplica a las visitas a la sala de emergencias, las admisiones hospitalarias de emergencia, la atención de urgencia o la diálisis que se brindan mientras se encuentra temporalmente fuera del área de servicio, las cuales se pagan al costo compartido de la red. Si tiene una emergencia a cargo de un médico fuera de la red, cubriremos el costo del médico bajo sus beneficios de POS.</p> <p>Puede utilizar cualquier proveedor de Medicare dispuesto para obtener servicios POS cubiertos dentro de los Estados Unidos. Es posible que algunos proveedores no estén dispuestos a verlo ni facturar a nuestro plan por su atención fuera de la red.</p> <p>Los beneficios de punto de servicio están disponibles para los servicios cubiertos por Medicare.</p> <p>Servicios hospitalarios para pacientes internados con admisión directa o electiva cubiertos hasta 90 días por período de beneficios. También tiene cobertura para los días 90-150, que puede usar una vez en la vida.</p>	<p>Si ve a un proveedor fuera de nuestra red para la atención que no es de emergencia sin autorización previa, usted está utilizando su beneficio POS. Cualquier atención solicitada por el proveedor, incluido el ingreso al hospital, estará cubierta por sus beneficios de POS, incluso si la atención se brinda en un centro de la red. Por ejemplo, si el proveedor de POS lo ingresa para cirugía en un centro de la red, usted pagará el coseguro o los copagos de POS por el centro y los servicios médicos.</p> <p>Se requiere autorización previa para la atención en el centro.</p> <p>Hay un monto máximo que paga de su bolsillo de \$10,000 para los servicios fuera de la red.</p> <p>Los servicios no cubiertos por los beneficios de POS se detallan en la tabla de beneficios.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Pruebas de detección de cáncer de próstata</p> <p>Para los hombres de 50 años o más, los servicios cubiertos incluyen los siguientes estudios una vez cada 12 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tacto rectal. • Análisis del antígeno prostático específico (Prostate Specific Antigen, PSA). 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un análisis anual del PSA.</p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para un tacto rectal anual cubierto por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para un análisis anual del PSA.</p> <p>Coseguro del 50% para un tacto rectal anual cubierto por Medicare.</p>
<p>Dispositivos protésicos y suministros relacionados</p> <p>Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan una función o parte del cuerpo parcial o totalmente. Estos incluyen, entre otros, bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con el cuidado de la colostomía, marcapasos, férulas, zapatos protésicos, miembros artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico para después de una mastectomía). Se incluyen determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos, así como la reparación o sustitución de estos dispositivos. También se proporciona cierto grado de cobertura después de la extracción de cataratas o de una cirugía de cataratas (para obtener más detalles, consulte “Atención de la vista” más adelante en esta sección).</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% por cada artículo cubierto por Medicare.</p> <p>Coseguro del 20% para suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada artículo cubierto por Medicare.</p> <p>Coseguro del 50% para suministros relacionados cubiertos por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los programas intensivos de rehabilitación pulmonar se cubren para miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) de moderada a muy grave y tienen una remisión del médico que atiende su enfermedad respiratoria crónica para comenzar una terapia de rehabilitación pulmonar.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada día de rehabilitación pulmonar hasta los límites de consultas de Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada día de rehabilitación pulmonar hasta los límites de consultas de Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p> Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol</p> <p>Cubrimos una prueba de detección de abuso de alcohol para adultos con Medicare (incluidas mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes.</p> <p>Si el resultado de la prueba de detección de abuso de alcohol es positivo, usted puede obtener hasta cuatro sesiones breves de asesoramiento personales por año (si demuestra ser competente y estar alerta durante el asesoramiento) brindado por un médico o profesional de atención primaria calificado en un establecimiento de atención primaria.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para el beneficio preventivo de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computarizada de baja dosis (LDCT)</p> <p>Para las personas que reúnen los requisitos, se cubre una tomografía computarizada de baja dosis (Low Dose Computed Tomography, LDCT) cada 12 meses.</p> <p>Los miembros elegibles deben cumplir con los siguientes requisitos: tener entre 55 y 77 años y no tener signos ni síntomas de cáncer de pulmón, pero tener antecedentes como fumadores de tabaco de, al menos, 30 años/paquete y ser fumadores actualmente o haber dejado de fumar en los últimos 15 años, y recibir una orden por escrito de parte de un médico o un profesional no médico calificado para realizarse una LDCT durante una consulta de asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas, que cumpla con los criterios de Medicare para dichas consultas.</p> <p><i>Para poder realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de detección con LDCT inicial:</i> el miembro debe recibir una orden por escrito para realizarse una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT, que puede proporcionar un médico o profesional no médico calificado durante cualquier consulta apropiada. Si un médico o profesional no médico calificado elige realizar una consulta de asesoramiento sobre la prueba de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para realizar una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT posterior, la consulta debe cumplir con los criterios de Medicare.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare ni para la LDCT.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la consulta de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas cubierta por Medicare ni para la LDCT.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y asesoramiento para prevenirlas</p> <p>Cubrimos pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección se cubren para las mujeres embarazadas y para ciertas personas que corren un mayor riesgo de tener ETS cuando un proveedor de atención primaria las solicita. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en ciertas etapas durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos hasta dos sesiones personales súper intensivas de asesoramiento conductual de 20 a 30 minutos cada año para adultos sexualmente activos con mayor riesgo de sufrir infecciones por ETS. Solo cubriremos estas sesiones de asesoramiento como un servicio preventivo si las brinda un proveedor de atención primaria y se realizan en un establecimiento de atención primaria, como en el consultorio de un médico.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos de pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los beneficios preventivos para pruebas de detección de ETS y asesoramiento para prevenirlas cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios para tratar enfermedades renales</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios educativos sobre la enfermedad renal para enseñar sobre el cuidado del riñón y ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. En el caso de los miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, cuando son remitidos por su médico, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre la enfermedad renal de por vida. • Tratamientos de diálisis para pacientes externos (incluso tratamientos de diálisis cuando está temporalmente fuera del área de servicio, tal como se explica en el Capítulo 3). • Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se lo ingresa al hospital para recibir atención especial). • Preparación para autodiálisis (incluye su preparación y la de cualquier otra persona que lo ayude con los tratamientos de diálisis en su hogar). • Equipos y suministros para autodiálisis en su hogar. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% por cada tratamiento de diálisis renal cubierto por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para servicios educativos sobre enfermedades renales cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada tratamiento de diálisis renal fuera de la red en el área de servicio cubierto por Medicare. El tratamiento de diálisis renal recibido en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando usted está temporalmente fuera del área de servicio del plan está cubierto en el nivel de beneficios de la red.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios para tratar enfermedades renales (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinados servicios de apoyo a domicilio (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de trabajadores especializados en diálisis para verificar cómo va con la autodiálisis en su hogar, para ayudar en casos de emergencia y para revisar su equipo para diálisis y el suministro de agua). <p>Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por los beneficios de cobertura para medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte la sección “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare”.</p>	<p>Coseguro del 50% para servicios de educación sobre enfermedad renal recibidos fuera de la red.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>
<p>Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF)</p> <p>(En el Capítulo 10 de este folleto, encontrará una definición de “centro de atención de enfermería especializada”). En ocasiones, los centros de atención de enfermería especializada suelen denominarse “SNF”).</p> <p>El plan cubre 100 días cada período de beneficios de Medicare para los servicios especializados cubiertos por Medicare.</p> <p>La manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de los hospitales y el centro de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). Comidas, incluidas dietas especiales. Servicios de enfermería especializada. 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 por día para los días 1-20</p> <p>Copago de \$125 por día para los días 21-100.</p> <p>No se requiere hospitalización previa a la admisión.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por estadía para los servicios en un centro de atención de enfermería especializada recibidos en un centro fuera de la red.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios en un centro de atención de enfermería especializada (skilled nursing facility, SNF) (continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Medicamentos administrados como parte del plan de atención (esto incluye sustancias naturalmente presentes en el organismo, como los factores de la coagulación de la sangre). • Sangre: se incluye almacenamiento y administración. La cobertura de la sangre completa y el concentrado de glóbulos rojos comienza con la primera pinta de sangre que necesite. • Suministros médicos y quirúrgicos que suelen proporcionar los SNF. • Análisis de laboratorio que suelen hacerse en los SNF. • Radiografías y otros servicios de radiología que suelen hacerse en los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, que suelen proporcionar los SNF. • Servicios de médicos o profesionales. <p>Generalmente, los servicios en un SNF los obtendrá en centros de la red. No obstante, en determinadas condiciones que se detallan más abajo, usted podrá pagar el costo compartido dentro de la red por un centro que no sea proveedor de la red, si dicho centro acepta los montos de pago de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un centro de cuidados o una comunidad de atención continua para jubilados donde estaba viviendo justo antes de ir al hospital (siempre que preste servicios de un centro de atención de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital. 	

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p><u>Si consume tabaco, pero no tiene signos ni síntomas de enfermedades relacionadas con el tabaco:</u> cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo en un período de 12 meses como un servicio preventivo sin costo para usted. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas en persona.</p> <p><u>Si consume tabaco y le diagnosticaron una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando algún medicamento que pueda resultar afectado por el tabaco:</u> cubrimos servicios de asesoramiento para abandonar el hábito. Cubrimos dos tentativas de orientación para dejarlo en un período de 12 meses; no obstante, usted pagará el costo compartido aplicable. Cada tentativa de orientación incluye hasta cuatro consultas en persona.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para los beneficios preventivos para dejar de fumar y de consumir tabaco cubiertos por Medicare.</p>
<p>Tratamiento con ejercicios supervisados (SET)</p> <p>El tratamiento con ejercicios supervisados (Supervised Exercise Therapy, SET) se cubre para los miembros que tienen enfermedad arterial periférica (peripheral artery disease, PAD) sintomática y una remisión para PAD del médico responsable del tratamiento de la PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen los requisitos del programa de SET.</p> <p>El programa de SET debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consistir en sesiones que duren entre 30 y 60 minutos y que consten de un programa de kinesioterapia para PAD en pacientes con claudicación. • Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes externos o en el consultorio de un médico. • Ser proporcionado por el personal auxiliar calificado necesario para garantizar que los beneficios superen a los daños y que esté capacitado en kinesioterapia para la PAD. • Estar bajo la supervisión directa de un médico, asistente médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica, que debe estar capacitado en reanimación cardiopulmonar básica y avanzada. <p>El SET podría cubrirse por 36 sesiones adicionales en un período de tiempo extendido, más allá de las 36 sesiones en 12 semanas, si un proveedor de atención médica considera que es médicamente necesario.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 por cada sesión de tratamiento con ejercicios supervisados cubierta por Medicare.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% por cada sesión de tratamiento con ejercicios supervisados cubierta por Medicare.</p> <p>Se requiere autorización previa.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>Servicios de transporte</p> <p>Se brinda cobertura de transporte no médico, no de emergencia, para transporte de rutina a citas y centros médicos dentro del área de servicio.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$0 para hasta 20 viajes en una sola dirección cada año a ubicaciones aprobadas por el plan.</p> <p>Se limita a citas y centros médicos dentro del área de servicio.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>No están cubiertos por su beneficio de POS.</p>
<p>Servicios de urgencia</p> <p>Los servicios de urgencia se prestan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevista, que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden prestarlos proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente.</p> <p>Los costos compartidos para los servicios de urgencia necesarios que se prestan fuera de la red son iguales que para los mismos servicios prestados dentro de la red.</p> <p>La atención de urgencia está cubierta solo dentro de los Estados Unidos.</p>	<p><u>Dentro de la red y fuera de la red:</u></p> <p>Copago de \$25 por cada consulta cubierta por Medicare.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Atención de la vista</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de médicos para pacientes externos para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de la degeneración macular relacionada con la edad. Original Medicare no cubre exámenes de la vista de rutina (refracción de la vista) para anteojos o lentes de contacto. • Para las personas que tienen alto riesgo de padecer glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas que tienen alto riesgo de padecer glaucoma son las personas con antecedentes familiares de glaucoma, las personas diabéticas, los afroamericanos de 50 años o más y los hispanoamericanos de 65 años o más. • Para las personas con diabetes, se cubre una prueba de detección de retinopatía diabética por año. • Un (1) par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la colocación de una lente intraocular. (Si se somete a dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía). • Examen de la vista de rutina • Lentes y accesorios de rutina 	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>Copago de \$20 para exámenes de la vista cubiertos por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos.</p> <p>Consulte “Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare” para encontrar los montos de los coseguros si le administran un medicamento de la Parte B durante la consulta.</p> <p>Copago de \$0 por una prueba anual de detección de glaucoma.</p> <p>Copago de \$0 para anteojos, lentes o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas. Cubierto al 100% hasta el monto permitido por Medicare.</p> <p>Copago de \$0 para 1 examen de la vista de rutina cada año.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Atención de la vista (continuación)</p>	<p>* Límite de cobertura del plan de \$125 para lentes y accesorios, anteojos y/o lentes de contacto cada año no relacionados con una cirugía de cataratas. La asignación solo se puede usar en una fecha de servicio.</p> <p>* No cuenta para el monto máximo que paga de su bolsillo.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 20% para exámenes cubiertos por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos.</p> <p>Coseguro del 50% por una prueba anual de detección de glaucoma.</p> <p>Coseguro del 50% para anteojos, lentes o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas. Cubierto hasta el monto permitido por Medicare.</p> <p>Los exámenes de la vista de rutina y los lentes y accesorios de rutina no están cubiertos por el beneficio de POS.</p>

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

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”</p> <p>El plan cubre la consulta preventiva única “Bienvenido a Medicare”. La consulta incluye una revisión de su salud, como así también educación y asesoramiento sobre los servicios preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección y vacunas), y remisiones a otro tipo de atención si fuera necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” solo dentro de los primeros 12 meses de tener la Parte B de Medicare. Cuando solicite la cita, infórmele al personal del consultorio de su médico que le gustaría programar su consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>	<p><u>Dentro de la red:</u></p> <p>No se requiere coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p> <p><u>Fuera de la red:</u></p> <p>Coseguro del 50% para la consulta preventiva “Bienvenido a Medicare”.</p>

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

Sección 3.1 Servicios que *no* cubrimos (exclusiones)

Esta sección le informa qué servicios están “excluidos” de la cobertura de Medicare y, por lo tanto, no cubre el plan. Si un servicio está “excluido”, significa que este plan no lo cubre.

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

Si usted obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagarlos por su cuenta. No pagaremos los servicios médicos excluidos que se detallan en la siguiente tabla, excepto en los casos específicos mencionados. Esta es la única excepción: pagaremos si un servicio de la tabla a continuación se considera, mediante una apelación, un servicio médico que debería haberse pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado sobre no prestar cobertura para un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 7 de este folleto).

Todas las exclusiones o limitaciones de servicios se describen en la Tabla de beneficios o en la siguiente tabla.

Incluso si recibe los servicios excluidos en una sala de emergencia, los servicios excluidos igualmente no se cubrirán y nuestro plan no los pagará.

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna circunstancia	Cubiertos solo en situaciones específicas
Acupuntura.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Se cubre para el dolor crónico en la parte baja de la espalda.</p>
Cirugía o procedimientos cosméticos.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Se cubren en casos de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro deformado.</p> <p>Se cubren todas las etapas de reconstrucción de mamas después de una mastectomía, como así también la de la mama no afectada para producir una apariencia simétrica.</p>
<p>El cuidado asistencial es aquel cuidado que se brinda en un centro de cuidados, un hospicio u otro centro cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada.</p> <p>El cuidado asistencial es aquel cuidado personal que no requiere la atención continua de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, ayuda con las actividades de la vida cotidiana, como bañarse o vestirse.</p>	<p>✓</p>	

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna circunstancia	Cubiertos solo en situaciones específicas
<p>Medicamentos, equipos y procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales.</p> <p>Los productos y los procedimientos experimentales son aquellos que nuestro plan y Original Medicare determinan que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Original Medicare podría cubrirlos en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan.</p> <p>(Para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica, consulte la Sección 5 del Capítulo 3).</p>
Cargos cobrados por la atención por sus familiares inmediatos o miembros de su hogar.	✓	
Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.	✓	
Servicios de empleada doméstica que incluyen ayuda básica en el hogar, incluso tareas domésticas sencillas o preparación de comidas livianas.	✓	
Servicios de un naturoterapeuta (emplean tratamientos naturales o alternativos).	✓	
Zapatos ortopédicos.		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Salvo que sean parte de un soporte de pierna y estén incluidos en el costo del soporte de pierna o los zapatos sean para una persona con enfermedad de pie diabético.</p>

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna circunstancia	Cubiertos solo en situaciones específicas
Objetos personales en su habitación del hospital o centro de atención de enfermería especializada, por ejemplo, un teléfono o televisor.	✓	
Habitación privada en el hospital.		✓ Solo se cubre cuando es médicamente necesario.
Queratotomía radial, cirugía LASIK y otros dispositivos de ayuda para baja visión.	✓	
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros anticonceptivos no recetados.	✓	
Atención quiropráctica de rutina.		✓ Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir una subluxación.
Atención odontológica de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras.		✓ Algunos servicios odontológicos preventivos, como las limpiezas y los exámenes, pueden estar cubiertos. Otros servicios odontológicos especiales pueden estar cubiertos.
Cuidado de rutina de los pies.		✓ Se brinda cierta cobertura limitada conforme a las pautas de Medicare (por ejemplo, si tiene diabetes).
Servicios considerados no razonables ni necesarios, según las normas de Original Medicare.	✓	

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

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna circunstancia	Cubiertos solo en situaciones específicas
Dispositivos de apoyo para los pies.		✓ Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad de pie diabético.

CAPÍTULO 5

Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos	112
Sección 1.1	Si usted paga la parte que le corresponde a nuestro plan del costo de los servicios cubiertos o si recibe una factura, puede solicitarnos un reembolso.....	112
SECCIÓN 2	Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que usted recibió	114
Sección 2.1	Cómo y dónde enviarnos su solicitud de pago	114
SECCIÓN 3	Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no.....	115
Sección 3.1	Comprobamos si debemos cubrir el servicio y cuánto debemos.....	115
Sección 3.2	Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica, usted puede presentar una apelación.....	115

Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos

Sección 1.1 Si usted paga la parte que le corresponde a nuestro plan del costo de los servicios cubiertos o si recibe una factura, puede solicitarnos un reembolso

A veces, cuando recibe atención médica, es posible que deba pagar el costo total en ese momento. Otras veces, se dará cuenta de que ha pagado más de lo que pensaba que debía pagar según las normas de cobertura del plan. En cualquiera de los casos, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (a la acción de devolver el dinero a menudo se la llama “reembolsar”). Es su derecho que nuestro plan le haga un reembolso cada vez que usted pague más del monto que le corresponde de los costos de servicios médicos que estén cubiertos por el plan.

También habrá veces en las que recibirá una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que se le prestó. En muchos casos, deberá enviarnos esta factura en lugar de pagarla usted. Examinaremos la factura y decidiremos si los servicios se deben cubrir. Si decidimos que se deben cubrir, le pagaremos directamente al proveedor.

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

1. Cuando haya recibido atención médica de emergencia o de urgencia de un proveedor que no pertenezca a la red de nuestro plan

Usted puede recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor, independientemente de que este sea parte de nuestra red o no. Cuando reciba servicios de emergencia o de urgencia de un proveedor que no sea parte de nuestra red, usted solo debe pagar su parte del costo, no el costo total. Debe pedirle al proveedor que emita una factura para el pago de la parte que le corresponde al plan.

- Si usted paga el monto total en el momento de recibir el servicio, debe pedirnos que le reembolsemos el monto del costo que nos corresponde pagar. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado.
- Es posible que algunas veces reciba una factura del proveedor en la que le pida pagar un monto que usted considera que no debe. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que ya haya efectuado.
 - Si al proveedor se le debe algo, le pagaremos directamente.
 - Si ya ha pagado más de lo que le corresponde pagar del costo del servicio, determinaremos cuánto debía y le reembolsaremos el monto de la parte que nos corresponde.

Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan y pedirle a usted solo su parte del costo. Sin embargo, a veces cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo tiene que pagar el monto del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales, lo que se denomina “facturación de saldos”. Esta protección (en la que usted nunca paga más que el monto de su costo compartido) se aplica aun cuando pagamos menos de lo que el proveedor factura por un servicio, incluso si hay una disputa y no pagamos ciertos cargos del proveedor. Para obtener más información sobre la “facturación de saldos”, consulte la Sección 1.3 del Capítulo 4.
- Siempre que reciba una factura de un proveedor de la red cuyo monto usted considera que es más de lo que debe pagar, envíenosla. Nos pondremos en contacto directamente con el proveedor y resolveremos el problema de facturación.
- Si ya le ha pagado una factura a un proveedor de la red, pero cree que pagó demasiado, envíenosla junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado y pídanos que le reembolsemos la diferencia entre el monto que pagó y el que debe según el plan.

3. Si se inscribe retroactivamente en nuestro plan

Algunas veces, la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (“Retroactiva” significa que el primer día de la inscripción ya había pasado. La fecha de inscripción pudo incluso haber sido el año pasado).

Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan y pagó de su bolsillo servicios cubiertos después de la fecha de inscripción, puede solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde. Deberá enviarnos cierta documentación para que coordinemos su reembolso.

Llame a Servicios para los miembros para obtener más información sobre cómo solicitar la devolución y los plazos para realizar la solicitud. (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto).

4. Cuando haya recibido atención médica de emergencia o de urgencia de una sala de emergencia independiente.

Las salas de emergencia independientes, que no son parte de una cadena de hospitales locales, no pueden negarse a proporcionarle atención de emergencia; sin embargo, es posible que no estén autorizados por Medicare. Por lo tanto, estas instalaciones no están obligados a aceptar las tarifas de pago de Medicare. Esto significa que tanto el centro como el médico que lo atiende pueden facturarle más que Medicare, lo que podría generarle costos de bolsillo

Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

más altos. Si busca atención de emergencia en uno de esos centros, debe preguntarles si aceptan las tarifas de pago de Medicare.

- Si usted paga el monto total al momento del servicio, debe solicitarnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya efectuado. El plan pagará 100% de las tarifas de Medicare menos el copago de la sala de emergencias.
- Debido a que estos centros no tienen licencia de Medicare, no podemos evitar que le facturen más de Medicare, ni podemos evitar que tenga que pagar costos de bolsillo más altos.

Todos los ejemplos anteriores corresponden a tipos de decisiones de cobertura. Esto significa que, si rechazamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 7 de este folleto (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*), se incluye información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos el reembolso o el pago de una factura que usted recibió

Sección 2.1 Cómo y dónde enviarnos su solicitud de pago

Envíenos su solicitud de pago junto con su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es aconsejable hacer una copia de su factura y de los recibos para sus registros.

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

KelseyCare Advantage
ATTN: Member Services
11511 Shadow Creek Parkway
Pearland, TX 77584

O BIEN

KelseyCare Advantage
ATTN: Member Services
P.O. Box 841569
Pearland, TX 77584-9832

Debe presentarnos la reclamación dentro de los 12 meses a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Capítulo 5. Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Si no sabe qué debería haber pagado, o si recibe facturas y no sabe qué hacer con ellas, podemos ayudarlo. También puede llamar si desea darnos más información acerca de una solicitud de pago que ya nos haya enviado.

SECCIÓN 3 Analizaremos su solicitud de pago y decidiremos si le pagaremos o no

Sección 3.1 Comprobamos si debemos cubrir el servicio y cuánto debemos

Cuando recibamos su solicitud de pago, le haremos saber si necesitamos que nos proporcione más información. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica está cubierta y que usted ha cumplido con todas las normas para obtener la atención, pagaremos la parte que nos corresponde del costo. Si usted ya ha pagado el servicio, le enviaremos por correo su reembolso de la parte que nos corresponde del costo. Si aún no ha pagado el servicio, le enviaremos por correo el pago directamente al proveedor. (El Capítulo 3 explica las normas que debe cumplir para obtener servicios médicos cubiertos).
- Si tomamos la decisión de *no* cubrir la atención médica, o si usted *no* cumplió con todas las normas, no pagaremos la parte que nos corresponde del costo. En su lugar, le enviaremos una carta en la que se le explicarán las razones por las que no le enviaremos el pago que solicitó y su derecho a apelar esa decisión.

Sección 3.2 Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica, usted puede presentar una apelación

Si piensa que hemos cometido un error al rechazar su solicitud de pago o no está de acuerdo con el monto que le pagaremos, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión que tomamos al rechazar su solicitud de pago.

Para obtener detalles sobre cómo presentar esta apelación, consulte el Capítulo 7 de este folleto (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*). El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Si hacer una apelación es algo nuevo para usted, le será útil empezar por leer la Sección 4 del Capítulo 7. La Sección 4 es una sección introductoria que explica el proceso de decisiones de cobertura y apelaciones, y proporciona definiciones de términos tales como “apelación”. Después de leer la Sección 4, puede consultar la Sección 5.3 para obtener información sobre cómo presentar una apelación acerca del reembolso de un servicio médico.

CAPÍTULO 6

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan	118
Sección 1.1	Debemos proporcionarle información de una manera que sea conveniente para usted (en otros idiomas que no sean el inglés, en braille, en tamaño de letra grande, en otros formatos alternativos, etc.).....	118
Section 1.1	We must provide information in a way that works for you (in languages other than English, in braille, in large print, or other alternate formats, etc.)	118
Sección 1.2	Debemos asegurarnos de que usted tenga acceso oportuno a los servicios cubiertos.....	119
Sección 1.3	Debemos proteger la privacidad de su información de salud personal	119
Sección 1.4	Debemos proporcionarle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos	129
Sección 1.5	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención	130
Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos decisiones que hayamos tomado.....	132
Sección 1.7	¿Qué puede hacer si siente que lo están tratando injustamente o que no se están respetando sus derechos?.....	133
Sección 1.8	Cómo obtener más información sobre sus derechos	133
SECCIÓN 2	Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan	134
Sección 2.1	¿Cuáles son sus responsabilidades?.....	134

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan

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

Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Nuestro plan cuenta con personas y servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder a las preguntas de los miembros con discapacidades y que no hablan inglés. También podemos proporcionarle información en braille, en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos, sin costo alguno, si lo necesita. Debemos proporcionarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información sobre nosotros de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llámenos para presentar un reclamo ante Servicios para los miembros llamando al 713-442-CARE (2273) o gratis al 1-866-535-8343. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights). En esta Evidencia de cobertura o en este correo, se incluye la información de contacto. También puede comunicarse con Servicios para los miembros de KelseyCare Advantage Silver Freedom para obtener más información.

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

To get information from us in a way that works for you, please call Member Services (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).

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

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

from us in a way that works for you, please call Member Services (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with Member Services at 713-442-CARE (2273) or toll-free at 1-866-535-8343. Hours are 8:00 a.m. to 8:00 p.m. local time, seven days a week, from October 1 – March 31. From April 1 – September 30, Monday through Friday, hours are 8:00 a.m. to 8:00 p.m. local time. Messaging service used weekends, after hours, and on federal holidays. TTY users should call 711. Calls to this number are free. You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights. Contact information is included in this Evidence of Coverage or with this mailing, or you may contact KelseyCare Advantage Silver Freedom Member Services for additional information.

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

Como miembro de nuestro plan, usted tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red del plan que posibilite y coordine los servicios cubiertos (el Capítulo 3 brinda una explicación más amplia). Llame a Servicios para los miembros para saber qué médicos están aceptando nuevos pacientes (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Usted también tiene derecho a consultar con un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin necesidad de una remisión.

Como miembro del plan, usted tiene derecho a programar citas con los proveedores de la red del plan y a recibir los servicios cubiertos que estos le brinden *dentro de un plazo razonable*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunos de especialistas cuando necesite dicha atención.

Si usted considera que no está recibiendo su atención médica dentro de un plazo razonable, la Sección 9 del Capítulo 7 de este folleto le explica lo que puede hacer. (Si se ha rechazado la cobertura para su atención médica y no está de acuerdo con nuestra decisión, la Sección 4 del Capítulo 7 le explica lo que puede hacer).

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

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

- Su “información de salud personal” incluye la información personal que nos suministró cuando se inscribió en este plan, así como sus registros médicos y otra información médica y de salud.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos relacionados con la obtención de información y el control de cómo se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, que se denomina “Notice of Privacy Practice” (Notificación sobre prácticas de privacidad), en el que se le informa sobre estos derechos y se le explica cómo protegemos la privacidad de la información de salud.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- En la mayoría de los casos, si le suministramos su información de salud a otra persona que no le brinde atención ni pague por ella, *tenemos la obligación de pedirle su autorización por escrito antes de hacerlo*. El permiso por escrito lo puede dar usted o alguien a quien usted le haya dado el poder legal de tomar decisiones en su nombre.
- Hay ciertas excepciones que no nos obligan a obtener antes su permiso por escrito. Estas excepciones están permitidas o son exigidas por la ley.
 - Por ejemplo, se nos exige dar a conocer información de salud a agencias del gobierno que controlan la calidad de la atención.
 - Dado que usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, se nos exige proporcionarle a Medicare su información de salud. Si Medicare da a conocer su información para una investigación u otros usos, lo hará de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales.

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

Usted tiene derecho a ver sus registros médicos conservados en el plan y a obtener una copia de ellos. Estamos autorizados a cobrarle un cargo por hacer las copias. Usted también tiene derecho a pedirnos que agreguemos información o que corrijamos sus registros médicos. Si nos pide que hagamos esto, trabajaremos con su proveedor de atención médica para decidir si los cambios deben realizarse o no.

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

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información de salud personal, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Notificación sobre prácticas de privacidad de KelseyCare Advantage Silver Freedom

KS Plan Administrators, LLC ha asumido el compromiso de asegurar la privacidad y la confidencialidad de la Información de salud protegida (PHI) de nuestros miembros y respalda plenamente las disposiciones de la Norma de Privacidad de la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA) de 1996.

Esta notificación describe cómo puede usarse y divulgarse la información médica acerca de usted y cómo puede obtener acceso a esta información. Revísela cuidadosamente.

KS Plan Administrators, LLC ha asumido el compromiso de proteger la confidencialidad de su información de salud personal. A fin de brindar y administrar servicios y beneficios en forma efectiva para usted, KS Plan Administrators, LLC debe recopilar y divulgar determinada información de salud protegida. Sin embargo, esto se realiza únicamente de acuerdo con las políticas de privacidad de KS Plan Administrators, LLC. Asimismo, las leyes federales y estatales requieren que protejamos la privacidad de su información de salud protegida. Le informaremos de inmediato si se produce un incumplimiento que pueda haber puesto en peligro la privacidad o la seguridad de su información.

Esta Notificación sobre las prácticas de privacidad describe cómo KS Plan Administrators, LLC puede recopilar, usar y divulgar su información de salud protegida, y sus derechos sobre su información de salud protegida. La información de salud protegida es información sobre usted o sus dependientes, incluida información demográfica, que puede usarse razonablemente para identificarlo y que se relaciona con su condición o salud mental o física pasada, presente o futura, servicios de atención de la salud que usted recibió o nuestro pago por dicha atención. Debemos proteger su información de salud protegida y proporcionarle esta notificación sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad. Debemos cumplir con las prácticas de privacidad descritas en esta notificación mientras se encuentre vigente.

Esta notificación entra en vigencia el 1 de abril de 2007 y permanecerá vigente hasta que la reemplacemos o la modifiquemos.

¿Qué es la Información de salud protegida (PHI)?

Ya sea en función de nuestra política de confidencialidad o la ley pertinente, KS Plan Administrators, LLC protege la privacidad de su información de salud protegida (“PHI”). La PHI es información que sola, o en conjunto con otros datos que recopilamos de usted o sobre usted, permitiría identificarlo. Por ejemplo, información médica utilizada para ayudar a los miembros a obtener atención necesaria, o información sobre pagos de servicios que recibió, así como información descriptiva sobre dichos servicios, se considera PHI.

Cómo podemos usar y divulgar su PHI

A fin de brindar cobertura para tratamiento y pagar dichos servicios, necesitamos usar y divulgar su PHI en varias maneras diferentes. El personal de KS Plan Administrators, LLC está capacitado en el manejo apropiado de su PHI y ejecuta sus responsabilidades específicas usando solamente la información requerida para su función. KS Plan Administrators, LLC mantiene y aplica políticas que rigen el uso de PHI por parte de los miembros del personal para asegurar el manejo adecuado. Los procedimientos para lograr estas protecciones internas contra el manejo

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

inadecuado de PHI en todo el personal incluyen disposiciones sobre protecciones físicas y técnicas que se aplican para evitar que PHI verbal, escrita y electrónica sea manejada en forma inadecuada por miembros del personal cuando llevan a cabo sus responsabilidades. A continuación, se incluyen ejemplos de los tipos de usos y divulgaciones de su PHI que tenemos permitido hacer sin su autorización:

PARA PAGOS

KS Plan Administrators, LLC usará y divulgará su PHI para administrar su contrato o póliza de beneficios de salud, lo cual puede involucrar la determinación de la elegibilidad; el pago de reclamaciones; actividades de revisión de la utilización; revisión de necesidades médicas; coordinación de beneficios y respuesta a quejas, apelaciones y solicitudes de revisión externa. Algunos ejemplos incluyen:

- Usar PHI a fin de pagar reclamaciones que nos han presentado médicos y hospitales para el pago.
- Transmitir PHI a un tercero para facilitar la administración de una Cuenta de gastos flexibles, una Cuenta de ahorros de salud, una Cuenta de reembolso de salud o un plan de beneficios odontológicos, si tiene uno de estos.
- Es posible que se comparta PHI adicional de dependientes con el suscriptor cuando se administra un contrato de membresía familiar (por ejemplo, el estado actual de copagos y montos de deducible para los dependientes).

PARA OPERACIONES DE ATENCIÓN DE LA SALUD

KS Plan Administrators, LLC puede usar y divulgar su PHI para fines operativos. Por ejemplo, es posible que se divulgue su PHI a miembros del personal dentro de KS Plan Administrators, LLC, como personal de administración médica, gestión de riesgos o mejora de la calidad, y a terceros para lo siguiente:

- Evaluar la calidad de la atención y los resultados en sus casos y casos similares
- Aprender cómo mejorar nuestros servicios y centros a través del uso de encuestas internas y externas
- Determinar cómo mejorar continuamente la calidad y la efectividad de los servicios de atención de la salud que reciben nuestros miembros
- Evaluar el desempeño de nuestro personal, por ejemplo, para revisar la documentación de llamadas de nuestros representantes de servicios para miembros

Asimismo, su PHI puede usarse para los siguientes fines, cada uno de los cuales se consideran operaciones de atención de la salud:

- Compartir datos usados para la inscripción, cancelación de la inscripción y facturación de servicios premium, así como datos de renovaciones de resumen con el Patrocinador de su plan (su empleador y/o sus representantes, si está inscrito a través de un empleador).
- Es posible que se comparta otra información no mencionada anteriormente solo

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

después de que KS Plan Administrators, LLC reciba las certificaciones apropiadas de que la PHI no será usada por su empleador para tomar decisiones con respecto a su empleo ni para otros fines no previstos.

- Si tiene un médico de atención primaria que maneja su atención, es posible que le brindemos el nombre de dicho profesional al Patrocinador de su plan, a fin de permitirle a su Patrocinador evaluar los efectos de cambios en la red que usted tiene disponible.
- Provisión de información de contacto a un encuestador externo seleccionado por el gobierno federal para realizar encuestas de satisfacción de rutina con nuestros beneficiarios de KelseyCare Advantage Silver Freedom.
- Actividades de mejora y evaluación de la calidad, como revisión por pares y obtención de credenciales de nuestros proveedores afiliados.
- Acreditación por parte de organizaciones independientes, como el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance).
- Medición del desempeño y evaluación de resultados, análisis de reclamaciones de salud e investigación de servicios de salud.
- Salud preventiva, detección temprana, manejo de enfermedades, manejo de casos y programas de coordinación de la atención, incluidos recordatorios de servicios de salud preventivos.
- Suscripción de seguro, fijación de tarifas y determinación de los montos de distribución de costos, así como la administración de pólizas de reaseguro.
- Manejo de riesgos, auditoría y detección de conductas ilegales.
- Transferencia de pólizas o contratos de y a otras compañías de seguros, planes de salud o terceros administradores.
- Facilitación de cualquier posible venta, transferencia, fusión o consolidación de la totalidad o una parte de una “entidad cubierta” como KS Plan Administrators, LLC con otra entidad cubierta, y la diligencia debida relacionada con dicha actividad.
- Otras actividades administrativas generales, incluidos manejo de datos y sistemas de información, servicio de atención al cliente y cobro de primas.

PARA TRATAMIENTO

KS Plan Administrators, LLC puede divulgar su PHI a proveedores de atención de la salud (médicos, dentistas, farmacias, hospitales y otros cuidadores) que la soliciten en conexión con su tratamiento. Por ejemplo, por su seguridad, podemos proporcionar una lista de medicamentos que usted haya recibido a través de su cobertura de KS Plan Administrators, LLC a médicos clínicos de salas de emergencias que le brinden tratamiento para intentar reducir la posibilidad de interacciones adversas entre medicamentos. Esta información se brindará únicamente a médicos clínicos de salas de emergencias con su consentimiento, a menos que usted no pueda otorgar su consentimiento. También podemos divulgar su PHI a proveedores de atención de la salud en conexión con iniciativas de salud preventivas, programas de detección temprana y programas de

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

manejo de enfermedades. Por ejemplo, KS Plan Administrators, LLC puede divulgar información a médicos que participen en su atención que incluye una lista de medicamentos que usted ha surtido utilizando su cobertura de KS Plan Administrators, LLC (esto alertará a dichos médicos que le brinden tratamiento acerca de aquellos medicamentos que otros profesionales le han recetado y ayudará a minimizar el potencial de interacciones adversas entre medicamentos). KS Plan Administrators, LLC también puede divulgar información a su médico de atención primaria para sugerir un programa de bienestar o manejo de enfermedades que podría ayudarlo a mejorar su salud.

A veces, KS Plan Administrators, LLC puede contratar a otras organizaciones para brindar servicios en nuestro nombre. Cuando se llevan a cabo estos servicios, se accede a PHI o esta se divulga. En estos casos, KS Plan Administrators, LLC firmará un acuerdo en el que se detallan explícitamente los requisitos asociados con la protección, el uso y la divulgación de su PHI.

Algunos ejemplos de dichos “socios comerciales” incluyen compañías de administración de la salud del comportamiento y administradores de beneficios de farmacias.

OTROS USOS Y DIVULGACIONES PERMITIDOS O REQUERIDOS DE PHI

Otros usos y divulgaciones permitidos o requeridos de PHI que no requieren su autorización incluyen los siguientes:

- **Padres como representantes personales de menores:** en la mayoría de los casos, la PHI de su hijo menor de edad puede ser divulgada a usted. Sin embargo, es posible que por ley debamos negar el acceso de un padre a la PHI de un menor por determinados diagnósticos o tratamientos, como enfermedades de transmisión sexual, servicios de planificación familiar, etc.
- **Compensación de los trabajadores:** es posible que se use o divulgue su PHI para cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la Compensación de los trabajadores.
- **Actividades de salud pública:** su PHI puede ser usada o divulgada para actividades de salud pública, como asistencia a autoridades de salud pública u otras autoridades legales para prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad, rastreo de problemas con medicamentos recetados o dispositivos médicos, o para otras actividades de supervisión de la salud.
- **Investigación:** KS Plan Administrators, LLC puede usar su PHI para fines de investigación cuando nuestro Comité de Mejora de la Calidad ha revisado la propuesta de investigación y ha aprobado la investigación en función de protocolos establecidos para asegurar la privacidad de su PHI.
- **Procedimientos legales:** su PHI puede ser divulgada durante el curso de cualquier procedimiento legal, en respuesta a una orden de un tribunal o de un tribunal administrativo y, en determinados casos, en respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal.
- **Si está inscrito en un plan de salud grupal:** si está inscrito en KS Plan Administrators, LLC a través de su trabajo o a través de la póliza de un miembro de la familia, usted está inscrito en un “Plan de salud grupal”. Si su empleador ha establecido procedimientos para proteger su PHI como lo requiere la ley federal, y el Plan de salud grupal elige

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

recibir PHI de KS Plan Administrators, LLC, es posible que divulguemos esta información a su empleador patrocinante y/o a su representante. Hable con su empleador patrocinante para obtener más detalles.

- **Supervisión de la salud:** su PHI puede ser divulgada a una agencia del gobierno autorizada para supervisar el sistema de atención de la salud o los programas del gobierno o sus contratistas (por ejemplo, el Departamento de Salud y Servicios Humanos [HHS] de los EE.UU., un departamento de seguros estatal o el Departamento de Trabajo de los EE.UU.) para actividades autorizadas por ley, como auditorías, exámenes, investigaciones, inspecciones y actividades de obtención de licencias. Si bien no prevemos que las siguientes situaciones ocurrirán con frecuencia, estos posibles usos y divulgaciones pueden ocurrir sin su autorización por escrito:
- **Según lo requiere la ley:** KS Plan Administrators, LLC puede usar y divulgar información sobre usted según lo requiere la ley. Por ejemplo, KS Plan Administrators, LLC puede divulgar información para los siguientes fines:
 - Para presentar información relacionada con víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica.
 - Para ayudar a funcionarios de la justicia a cumplir con sus obligaciones.
- **Funciones del gobierno:** su PHI puede ser divulgada para prevenir una amenaza grave a su salud o seguridad, o la de cualquier persona, conforme a la ley vigente. También podemos divulgar su información de salud protegida a funcionarios federales autorizados para fines de seguridad nacional. Asimismo, en determinadas circunstancias, podemos divulgar su PHI si usted es o fue miembro de las Fuerzas Armadas, para aquellas actividades que las autoridades militares apropiadas consideren necesarias.
- **Presos:** si usted está preso, su PHI puede ser divulgada a una institución correccional o un funcionario de la justicia que tenga la custodia legal, si la divulgación de dicha información es necesaria para brindarle atención de la salud, proteger su salud y seguridad, y la de otros, o mantener la seguridad y protección de la institución correccional.
- **Difuntos:** la PHI puede ser divulgada a directores funerarios o forenses para permitirles llevar a cabo sus obligaciones legales.
- **Donación de órganos/tejidos:** su PHI puede ser usada o divulgada a organizaciones de obtención de órganos para facilitar los fines de trasplante/donación de tejidos, ojos u órganos de cadáver únicamente con su autorización previa.

USOS Y DIVULGACIONES QUE REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN PREVIA POR ESCRITO

Los usos y divulgaciones de PHI distintos a los mencionados anteriormente en la Sección II se realizarán solo con su autorización por escrito, a menos que la ley exija o permita lo contrario. Usted puede revocar dicha autorización, en cualquier momento por escrito, excepto en la medida en que ya hayamos actuado en función de una autorización otorgada previamente.

Si usted otorga una autorización por escrito, su PHI puede ser divulgada a su representante personal, una persona (un adulto o menor emancipado) que KS Plan Administrators, LLC

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

reconozca que tiene la autoridad para actuar en nombre de otra persona para tomar decisiones relacionadas con la atención de la salud. Muchos miembros nos piden que divulguemos su PHI a terceros por motivos que no se describen en esta notificación. Por ejemplo, los miembros de edad avanzada a menudo nos piden que pongamos sus registros a disposición de miembros de la familia o cuidadores. Para autorizarnos a divulgar cualquier parte de su PHI a una persona u organización por motivos distintos a los descritos en esta notificación, llame al número gratuito que figura en su tarjeta de identificación y se le proporcionará el formulario de autorización apropiado. Debe enviar el formulario completado a nuestro Departamento de Servicios para los miembros. Puede revocar la autorización en cualquier momento enviando una carta a nuestro Departamento de Servicios para los miembros a 11511 Shadow Creek Parkway, Pearland, TX 77584.

Es importante que tenga en cuenta que una vez que nos otorga su autorización para divulgar su información de salud, la PHI que divulgamos queda fuera del control de KS Plan Administrators, LLC. KS Plan Administrators, LLC no puede evitar que dicha PHI sea divulgada nuevamente por la(s) persona(s) a la(s) que nos autorizó a divulgarla. Finalmente, KS Plan Administrators, LLC no usará su PHI para ofrecerle servicios o productos no relacionados con su cobertura de atención de la salud o su condición de salud sin su autorización.

SUS DERECHOS RESPECTO DE SU PHI

A continuación, se incluyen sus derechos con respecto a su PHI.

DERECHO A ACCEDER A COPIAS DE SU PHI Y RECIBIRLAS

Tiene derecho a acceder a una copia de su PHI o a recibirla. Es posible que le pidamos que solicite acceso o copias de sus registros por escrito y que nos brinde la información específica que necesitamos para cumplir con su solicitud. Nos reservamos el derecho a cobrar una tarifa razonable, basada en los costos, por el costo de producir y enviar por correo copias de dicha información. Haremos todo lo posible por proporcionarle la PHI solicitada dentro de los quince (15) días hábiles de recibir una solicitud por escrito completa y las tarifas relacionadas. Si estamos usando un sistema electrónico de registros de salud capaz de cumplir con la solicitud, la ley de Texas nos exige que proporcionemos los registros solicitados a más tardar quince (15) días hábiles después de la fecha en que recibimos su solicitud por escrito, y debemos proporcionarle dichos registros a usted en forma electrónica a menos que haya aceptado recibir los registros de otra forma. Hay determinados casos en los que no se nos permite cumplir con su solicitud de acceder o recibir su PHI.

Usted no puede inspeccionar ni copiar:

- Información compilada con anticipación razonable o para ser usada en acciones o procedimientos administrativos, penales o civiles.
- Notas de psicoterapia que pueden ser presentadas a KS Plan Administrators, LLC en relación con una queja o apelación de un miembro. (Estas notas confidenciales nunca son solicitadas por KS Plan Administrators, LLC).
- PHI que esté sujeta a las Enmiendas de Mejoras de Laboratorio Clínico de 1988.
- Información creada u obtenida por KS Plan Administrators, LLC en el curso de

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

investigación que incluye tratamiento. El acceso a estos registros puede verse temporalmente suspendida por el tiempo en que la investigación esté en progreso.

- PHI que fue obtenida de alguien distinto de un proveedor de atención de la salud a quien se le prometió confidencialidad, y es probable que el acceso solicitado razonablemente revele la fuente de la información.

DERECHO A ENMENDAR O CORREGIR SU PHI

Si cree que su información de salud protegida es incorrecta o incompleta, tiene derecho a pedirnos que enmendemos su PHI. Todas las solicitudes de enmiendas deben realizarse por escrito. En determinados casos, podemos negar su solicitud. Por ejemplo, podemos negar una solicitud si no creamos la información, como sucede a menudo en el caso de información médica generada por un proveedor y almacenada en nuestros registros, o si creemos que la información actual es correcta. Todos los rechazos se realizarán por escrito en el término de sesenta (60) días de la solicitud original. Usted puede responder presentando una declaración de desacuerdo por escrito ante KS Plan Administrators, LLC y nosotros tendremos el derecho de refutar dicha declaración.

Si cree que alguien ha recibido PHI no enmendada de nuestra parte, nos debe informar en el momento de la solicitud si desea que dicha persona sea informada acerca de cualquier enmienda que aceptemos realizar posteriormente.

DERECHO A SOLICITAR COMUNICACIONES CONFIDENCIALES

KS Plan Administrators, LLC reconoce que los miembros tienen derecho a recibir comunicaciones respecto de su PHI en una forma y un lugar que la persona considere a salvo del uso o divulgación no autorizados. Para respaldar este compromiso, KS Plan Administrators, LLC permitirá que las personas soliciten recibir PHI en medios alternativos o lugares alternativos. Consideraremos e intentaremos satisfacer todas las solicitudes razonables, y debemos aceptar una solicitud si usted nos informa que estaría en peligro si no lo hiciéramos. Todas las solicitudes deben realizarse por escrito.

DERECHO A UNA JUSTIFICACIÓN DE DIVULGACIONES DE SU PHI

Tiene derecho a solicitar una justificación de dichas instancias en las que hemos divulgado su PHI durante seis (6) años antes de la fecha de su solicitud, con quién la compartimos y el motivo. Todas las solicitudes deben realizarse por escrito. KS Plan Administrators, LLC le requerirá que nos proporcione la información específica que necesitamos para cumplir con su solicitud. Proporcionaremos dicha justificación sin cargo cada doce (12) meses, pero le podemos cobrar una tarifa razonable, en función de los costos, por cualquier justificación adicional que usted solicite dentro de ese período de doce meses. Incluiremos todas las divulgaciones, excepto lo siguiente:

- Divulgaciones realizadas para tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud.
- Divulgaciones realizadas a terceros involucrados en su atención de la salud.
- Divulgaciones que usted o su representante personal designado han autorizado.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Determinadas otras divulgaciones, como divulgaciones para fines de seguridad nacional.
- Información divulgada a instituciones correccionales, agencias de orden público o agencias de supervisión de la salud.
- Información que fue divulgada o usada como parte de un conjunto de datos limitado para fines de investigación, salud pública u operaciones de atención de la salud.

DERECHO A SOLICITAR LÍMITES RESPECTO DE LOS USOS Y DIVULGACIONES DE SU PHI

Usted tiene derecho a solicitarnos que apliquemos restricciones en la forma en que usamos o divulgamos su PHI para tratamiento, pagos u operaciones de atención de la salud, o según se describe en la sección de esta notificación bajo el título “Otros usos y divulgaciones permitidos o requeridos de PHI”. Sin embargo, la ley no nos exige que aceptemos estas restricciones solicitadas, y podemos negar su solicitud de una restricción si afectaría su atención. Si aceptamos una restricción, no podemos usar o divulgar su PHI en violación de dicha restricción, a menos que esté relacionada con una emergencia. Es posible que le pidamos que solicite estos límites por escrito.

DERECHO A RECIBIR LA NOTIFICACIÓN SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DE KS Plan Administrators, LLC

Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de la Notificación sobre prácticas de privacidad si lo solicita, en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir la notificación en forma electrónica. Es posible que tenga derechos adicionales conforme a la ley estatal.

CÓMO OBTENER INFORMACIÓN SOBRE ESTA NOTIFICACIÓN O PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Para solicitar una copia de esta Notificación de prácticas de privacidad en cualquier momento o para obtener información adicional sobre esta notificación, puede comunicarse con:

KS Plan Administrators, LLC
Member Services Department
11511 Shadow Creek Parkway
Pearland, TX 77584
1-866-535-8343 o visitar nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito escribiendo a:

Director of Compliance,
KS Plan Administrators, LLC Health Care
11511 Shadow Creek Parkway
Pearland, TX 77584
o comunicarse con esta oficina llamando al 1-866-535-8343.

También puede notificar al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS).

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Envíe su queja a:

Medical Privacy, Complaint Division, Office for Civil Rights (OCR)
United States Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue, S.W., Room 509F HHH Building
Washington D.C., 20201

También puede comunicarse con la línea directa de la OCR llamando al (800) 368-1019 o enviar la información a su dirección de Internet www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

KS Plan Administrators, LLC no tomará acciones de represalia contra usted si presenta una queja sobre nuestras prácticas de privacidad ante la OCR o KS Plan Administrators, LLC.

CAMBIOS A ESTA NOTIFICACIÓN

Podemos realizar cambios a esta notificación y nuestras prácticas de privacidad en cualquier momento, siempre y cuando el cambio sea coherente con nuestras políticas de privacidad actuales o la ley federal. Si realizamos un cambio importante en nuestras políticas, le proporcionaremos de inmediato la nueva notificación por correo y la publicaremos en nuestro sitio web.

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE ESTA NOTIFICACIÓN

La fecha de entrada en vigencia de esta notificación es el 1 de abril de 2007. Los miembros que no hablen inglés también pueden llamar al Departamento de Servicios para los miembros de KS Plan Administrators, LLC al 1-866-535-8343 para que se respondan sus preguntas.

Sección 1.4	Debemos proporcionarle información acerca del plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos
--------------------	--

Como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, usted tiene derecho a obtener de nosotros varios tipos de información. (Como se explicó anteriormente en la Sección 1.1, tiene derecho a que le proporcionemos información de una manera que sea conveniente para usted. Esto incluye la obtención de información en idiomas diferentes del inglés y en tamaño de letra grande o en otros formatos alternativos).

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan. También incluye información sobre la cantidad de apelaciones hechas por los miembros y las calificaciones de desempeño del plan, incluida la forma en que este ha sido calificado por los miembros del plan y cómo se compara con otros planes de salud de Medicare.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- **Información acerca de nuestros proveedores de la red.**
 - Por ejemplo, usted tiene derecho a obtener de nosotros información sobre las calificaciones de los proveedores de nuestra red y cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
 - Para obtener una lista de los proveedores de la red del plan, consulte el *Directorio de proveedores*.
 - Para obtener información más detallada sobre los proveedores, puede llamar a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) o visitar nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com.
- **Información acerca de su cobertura y de las normas que debe cumplir para usarla.**
 - En los Capítulos 3 y 4 de este folleto, se explica qué servicios médicos tienen cobertura para usted, cualquier restricción a su cobertura y qué normas debe cumplir para obtener la cobertura de sus servicios médicos.
 - Si tiene preguntas sobre las normas o restricciones, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
- **Información sobre los motivos por los que algo no se cubre y lo que puede hacer al respecto.**
 - Si un servicio médico no tiene cobertura para usted o si su cobertura tiene algún tipo de restricción, puede pedirnos una explicación por escrito. Usted tiene derecho a esta explicación, incluso si recibió el servicio médico de un proveedor fuera de la red.
 - Si no está satisfecho o si está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado sobre qué atención médica tiene cobertura para usted, tiene derecho a pedirnos que cambiemos la decisión. Nos puede pedir que cambiemos la decisión a través de una apelación. Para obtener más información sobre qué hacer si algo no está cubierto para usted de la manera que considera que debería estarlo, consulte el Capítulo 7 de este folleto. Le proporciona los detalles sobre cómo presentar una apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (El Capítulo 7 también explica cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera y otros asuntos).
 - Si quiere pedirle a nuestro plan que pague la parte correspondiente de una factura que usted recibió por concepto de atención médica, consulte el Capítulo 5 de este folleto.

Sección 1.5	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención
--------------------	---

Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a participar en las decisiones sobre su atención médica

Usted tiene derecho a obtener información completa de sus médicos y de otros proveedores de atención médica cuando solicite atención médica. Sus proveedores deben explicar su afección y sus opciones de tratamiento *de una manera que usted pueda comprender*.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

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

- **Conocer todas sus opciones.** Esto significa que tiene derecho a que le informen todas las opciones de tratamiento que se recomiendan para su afección, independientemente de su precio o de si nuestro plan las cubre.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen los riesgos involucrados en su atención médica. Deben informarle por adelantado si alguna atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Usted siempre tiene la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **Poder decir “no”.** Tiene derecho a negarse a recibir un tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a retirarse de un hospital u otro centro médico, incluso si su médico le aconseja quedarse. Desde luego que, si rechaza un tratamiento, usted acepta la responsabilidad plena de lo que le ocurra a su cuerpo como consecuencia de ello.
- **Recibir una explicación si se le niega la cobertura para su atención.** Tiene derecho a que nosotros le brindemos una explicación si un proveedor ha negado una atención que usted considera que debería recibir. Para recibir esta explicación, deberá pedirnos una decisión de cobertura. El Capítulo 7 de este folleto indica cómo pedirle al plan una decisión de cobertura.

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

A veces, las personas no pueden tomar decisiones sobre su atención médica por sí solas a causa de algún accidente o enfermedad grave. Usted tiene derecho a decir lo que desea que suceda si está en esta situación. Esto significa que, *si así lo desea*, puede hacer lo siguiente:

- Llenar un formulario por escrito para otorgarle a **alguien la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** en caso de que alguna vez usted no pueda tomar decisiones por sí mismo.
- **Darles a sus médicos instrucciones por escrito** acerca de cómo desea que manejen su atención médica en caso de que usted no pueda tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede utilizar para dar sus instrucciones con anticipación en estos casos se denominan “**instrucciones anticipadas**”. Existen diferentes tipos de instrucciones anticipadas y nombres diferentes para ellas. Los documentos como el “**testamento vital**” y el “**poder de representación para la atención médica**” son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

Si desea utilizar una “instrucción anticipada” para dar a conocer sus instrucciones, esto es lo que debe hacer:

- **Obtener el formulario.** Si desea preparar instrucciones anticipadas, puede pedirle un formulario a su abogado o al asistente social, o puede conseguirlo en algunas tiendas de artículos para oficina. A veces, se pueden obtener formularios de instrucciones anticipadas de organizaciones que ofrecen información sobre Medicare.
- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar donde obtenga este formulario, tenga en cuenta que se trata de un documento legal. Debería considerar solicitarle a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregarles copias a las personas pertinentes.** Debe entregarles una copia del formulario a su médico y a la persona que nombre en el formulario como la persona responsable de tomar las decisiones por usted si usted no puede. Quizás desee darles copias a algunos amigos cercanos o a miembros de la familia también. Asegúrese de guardar una copia en casa.

Si sabe con anticipación que deberá hospitalizarse y ha firmado instrucciones anticipadas, **lleve una copia cuando vaya al hospital.**

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

Recuerde que usted decide si desea llenar un formulario de instrucciones anticipadas (inclusive si desea firmar uno estando en el hospital). Según la ley, nadie puede negarse a brindarle atención ni puede discriminarlo por haber firmado o no instrucciones anticipadas.

¿Qué sucede si no se siguen sus instrucciones?

Si ha firmado instrucciones anticipadas y cree que un médico o el hospital no han respetado las instrucciones que allí se indican, puede presentar una queja ante

Texas Department of State Health Services
Health Care Quality Section Health Facility Compliance
P.O. Box 149347, MC-1913
Austin, TX 78714-9347 888-963-7111
dshs.texas.gov/consumerprotection

Sección 1.6	Usted tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos decisiones que hayamos tomado
--------------------	---

Si tiene algún problema o inquietud sobre la atención o los servicios cubiertos, el Capítulo 7 de este folleto le indica lo que puede hacer. Proporciona los detalles sobre cómo tratar todo tipo de

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

problemas y quejas. Lo que debe hacer para el seguimiento de un problema o inquietud depende de la situación. Es posible que deba pedirle a nuestro plan que tome una decisión de cobertura para usted, presentar ante nosotros una apelación para que cambiemos una decisión de cobertura o presentar una queja. Independientemente de lo que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación o una queja, **estamos obligados a tratarlo con imparcialidad.**

Usted tiene derecho a obtener un resumen de información sobre las apelaciones y quejas que otros miembros hayan presentado en el pasado en contra de nuestro plan. Para obtener esta información, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Sección 1.7	¿Qué puede hacer si siente que lo están tratando injustamente o que no se están respetando sus derechos?
--------------------	---

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

Si siente que no se le ha tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos debido a su raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

¿Se trata de algo diferente?

Si siente que no lo han tratado con imparcialidad o que no se han respetado sus derechos, y *no* se trata de discriminación, puede obtener ayuda para tratar el problema que esté enfrentando:

- Puede **llamar a Servicios para los miembros** (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
- Puede **llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**. Para obtener más información sobre esta organización y cómo contactarla, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- O bien, **puede llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, 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 donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicios para los miembros** (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- Puede llamar al Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (**State Health Insurance Assistance Program, SHIP**). Para obtener más información sobre esta organización y cómo contactarla, consulte la Sección 3 del Capítulo 2.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
 - Puede visitar el sitio web de Medicare para leer o descargar la publicación “Medicare Rights & Protections” (Derechos y protecciones de Medicare). (La publicación está disponible en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).
 - O bien, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene algunas responsabilidades como miembro del plan

Sección 2.1 ¿Cuáles son sus responsabilidades?
--

Lo que tiene que hacer como miembro del plan se enumera a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Estamos aquí para ayudarlo.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y con las normas que debe cumplir para obtenerlos.** En este folleto *Evidencia de cobertura* obtendrá información sobre lo que se cubre y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 dan más detalles sobre sus servicios médicos, incluido lo que se cubre, lo que no se cubre, las normas que debe cumplir y lo que paga.
- **Si, además de nuestro plan, tiene cobertura de otro seguro de salud, o cobertura para medicamentos con receta por separado, debe comunicárnoslo.** Llame a Servicios para los miembros para informarnos (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
 - Debemos cumplir con ciertas normas establecidas por Medicare para asegurarnos de que utilice la totalidad de su cobertura en combinación cuando obtenga servicios cubiertos de nuestro plan. A esto se lo denomina “**coordinación de beneficios**” porque implica la coordinación de los beneficios de salud que obtiene de nuestro plan con cualquier otro beneficio a su disposición. Lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. (Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, consulte la Sección 7 del Capítulo 1).
- **Dígales al médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Muestre la tarjeta de miembro del plan cada vez que obtenga atención médica.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- **Permita que sus médicos y otros proveedores lo ayuden dándoles información, haciendo preguntas y realizando un seguimiento de su atención médica.**
 - Para ayudar a que sus médicos y otros proveedores de atención médica le den la mejor atención, aprenda todo lo que pueda acerca de sus problemas de salud y proporciónese la información que necesiten sobre usted y su salud. Siga las instrucciones y los planes de tratamiento que usted y sus médicos hayan acordado.
 - Asegúrese de que los médicos conozcan todos los medicamentos que esté tomando, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los suplementos.
 - Si tiene preguntas, no dude en hacerlas. Se espera que sus médicos y otros proveedores de atención médica expliquen las cosas de una manera que usted pueda entender. Si hace una pregunta, pero no entiende la respuesta que recibió, pregunte nuevamente.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted actúe de una manera que contribuya al buen funcionamiento del consultorio de su médico, de los hospitales y de otras oficinas.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de estos pagos:
 - Para poder ser elegible para nuestro plan, debe tener la Parte A y la Parte B de Medicare. Algunos miembros del plan deben pagar una prima para la Parte A de Medicare. La mayoría de los miembros del plan debe pagar una prima para la Parte B de Medicare para poder seguir siendo miembros del plan.
 - Para algunos de sus servicios médicos cubiertos por el plan, usted debe pagar la parte que le corresponde del costo al recibir el servicio. Esto será un copago (un monto fijo) o un coseguro (un porcentaje del costo total). El Capítulo 4 le explica lo que debe pagar por sus servicios médicos.
 - Si recibe algún servicio médico que no esté cubierto por nuestro plan, ni por otro seguro que pueda tener, debe pagar el costo total.
 - Si no está de acuerdo con nuestra decisión de negarle la cobertura de un servicio, puede presentar una apelación. Consulte el Capítulo 7 de este folleto para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
- **Díganos si cambia de domicilio.** Si se va a mudar, es importante que nos lo comunique de inmediato. Llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
 - **Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo miembro del plan.** (El Capítulo 1 informa sobre nuestra área de servicio). Podemos ayudarlo a averiguar si se está mudando a un lugar que está fuera de nuestra área de servicio. Si se va de nuestra área de servicio, tendrá un Período de inscripción especial en el que puede inscribirse en cualquier plan de Medicare disponible en su nueva área. Podemos informarle si contamos con algún plan en su nueva área.

Capítulo 6. Sus derechos y responsabilidades

- **Incluso si se muda *dentro* de nuestra área de servicio, debemos estar al tanto de esto** para mantener actualizado su registro de miembro y para saber cómo podemos comunicarnos con usted.
- Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de jubilación para ferroviarios). Puede encontrar los números de teléfono y la información de contacto de estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Llame a Servicios para los miembros para obtener ayuda si tiene preguntas o inquietudes.** También aceptamos con agrado cualquier sugerencia que pueda tener para mejorar nuestro plan.
 - Los números de teléfono y los horarios en los que puede llamar a Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto.
 - Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, incluida nuestra dirección de correo, consulte el Capítulo 2.

CAPÍTULO 7

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

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

SECCIÓN 1	Introducción.....	140
Sección 1.1	Lo que debe hacer si tiene un problema o una inquietud	140
Sección 1.2	Acerca de los términos legales	140
SECCIÓN 2	Usted puede obtener ayuda de organizaciones gubernamentales que no estén relacionadas con nosotros	141
Sección 2.1	Dónde obtener más información y asistencia personalizada	141
SECCIÓN 3	¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?	142
Sección 3.1	¿Debe usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso para presentar quejas?	142
DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES		143
SECCIÓN 4	Guía sobre los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones	143
Sección 4.1	Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar apelaciones: panorama general	143
Sección 4.2	Cómo obtener ayuda para pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación.....	144
Sección 4.3	¿En qué sección de este capítulo se incluyen detalles de <u>su</u> situación?	145
SECCIÓN 5	Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	146
Sección 5.1	Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de su atención	146
Sección 5.2	Paso a paso: Cómo puede solicitar una decisión de cobertura (cómo pedirle al plan que autorice o brinde la cobertura para atención médica que usted desea)	148
Sección 5.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo pedir una revisión de una decisión de cobertura sobre atención médica tomada por nuestro plan)	151
Sección 5.4	Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2.....	155
Sección 5.5	¿Qué sucede si nos pide que le paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de atención médica?.....	157

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 6	Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico lo está dando de alta demasiado pronto	158
Sección 6.1	Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos	159
Sección 6.2	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital	160
Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital	163
Sección 6.4	¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?	165
SECCIÓN 7	Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto	168
Sección 7.1	<i>Esta sección trata solo acerca de tres servicios:</i> servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF).....	168
Sección 7.2	Le comunicaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura.....	169
Sección 7.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado	169
Sección 7.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado	172
Sección 7.5	¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?	173
SECCIÓN 8	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá.....	176
Sección 8.1	Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos.....	176
PRESENTAR QUEJAS		178
SECCIÓN 9	Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes	178
Sección 9.1	¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?	178
Sección 9.2	El nombre formal para “presentar una queja” es “interponer un reclamo” ..	181
Sección 9.3	Paso a paso: Presentación de una queja.....	181
Sección 9.4	También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad.....	182
Sección 9.5	También puede informarle a Medicare acerca de su queja	183

Capítulo 7. Qué debe 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 una inquietud

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

- Para algunos tipos de problemas, debe usar el **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros tipos de problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**.

Ambos procesos han sido autorizados por Medicare. Para garantizar la imparcialidad y la pronta tramitación de sus problemas, cada proceso tiene un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos seguir.

¿Cuál debe utilizar? Eso depende del tipo de problema que tenga. La guía de la Sección 3 lo ayudará a identificar el proceso correcto a seguir.

Sección 1.2 Acerca de los términos legales

Existe terminología legal para algunas de las normas, procedimientos y tipos de plazos que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos son desconocidos para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender.

Para simplificar las cosas, este capítulo explica las normas y los procedimientos legales con palabras más simples, en vez de utilizar ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo, aparece “presentar una queja” en lugar de “interponer un reclamo”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización” y “Organización de revisión independiente” en lugar de “Entidad de revisión independiente”. También se evita al máximo el uso de abreviaturas.

No obstante, puede resultarle útil, y a veces es bastante importante, conocer los términos legales correctos para la situación en la que se encuentre. Saber qué términos emplear le permitirá comunicarse con mayor claridad y precisión cuando quiera tratar algún problema y obtener la ayuda o información adecuadas para usted. Para ayudarlo a saber qué términos utilizar, incluimos términos legales cuando damos los detalles para el manejo de determinados tipos de situaciones.

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**SECCIÓN 2 Usted puede obtener ayuda de organizaciones
gubernamentales que no estén relacionadas con
nosotros**

Sección 2.1 Dónde obtener más información y asistencia personalizada
--

Algunas veces, puede ser confuso iniciar o seguir el proceso para tratar un problema. Esto puede ser especialmente cierto si usted no se siente bien o no tiene suficiente energía. Otras veces, es posible que no tenga el conocimiento que necesita para dar el siguiente paso.

Obtenga ayuda de una organización gubernamental independiente

Siempre estamos a su disposición para ayudarlo. Sin embargo, en algunas situaciones, es posible que también quiera la ayuda o la orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Siempre puede llamar al **Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**. Este programa gubernamental tiene asesores capacitados en cada estado. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarlo a comprender el proceso que debe utilizar para tratar el problema que tenga. Además, ellos también pueden responder sus preguntas, darle más información y orientarlo sobre lo que debe hacer.

Los servicios ofrecidos por los asesores del SHIP son gratuitos. En la Sección 3 del Capítulo 2 de este folleto, encontrará los números de teléfono.

También puede obtener ayuda e información de Medicare

Para obtener más información y ayuda para tratar un problema, también puede comunicarse con Medicare. A continuación, se incluyen dos maneras de obtener información directamente de Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Puede visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov).

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar su problema?

Sección 3.1	¿Debe usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? ¿O debe utilizar el proceso para presentar quejas?
--------------------	---

Si tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes del capítulo que se aplican a su situación. La guía siguiente le será útil.

Para saber qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o inquietud específicos, **EMPIECE AQUÍ.**

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

(Esto incluye los problemas sobre si la atención médica o los medicamentos con receta en particular se cubren o no, la forma en que se cubren y los problemas relacionados con el pago de la atención médica o los medicamentos con receta).

Sí. Mi problema es sobre los beneficios o la cobertura.

Vaya a la sección siguiente de este capítulo, **Sección 4, “Guía sobre los fundamentos de las decisiones de cobertura y las apelaciones”.**

No. Mi problema no es sobre los beneficios ni la cobertura.

Vaya a la **Sección 9**, 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 inquietudes”.**

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****DECISIONES DE COBERTURA Y APELACIONES****SECCIÓN 4 Guía sobre los fundamentos de las decisiones de
cobertura y las apelaciones****Sección 4.1 Cómo solicitar decisiones de cobertura y presentar
apelaciones: panorama general**

El proceso para las decisiones de cobertura y las apelaciones trata los problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de servicios médicos, incluidos los problemas relacionados con el pago. Este es el proceso que usted debe usar para asuntos tales como determinar si algo tiene cobertura o no y la forma en que se cubre.

Cómo solicitar decisiones de cobertura

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y la cobertura o con relación al monto que pagaremos por sus servicios médicos. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted, siempre que recibe atención médica de él o si su médico de la red lo remite a un especialista. Usted o su médico también puede contactarnos y pedirnos una decisión de cobertura si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular o se rehúsa a brindarle la atención médica que usted cree que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará la solicitud de una decisión de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud son: si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cobertura, le enviaremos un aviso explicando por qué se ha rechazado la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Tomamos una decisión de cobertura para usted cada vez que decidimos lo que se cubre y cuánto tenemos que pagar. En algunos casos, podríamos decidir que el servicio no está cubierto o que ya no tiene cobertura de Medicare 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 se siente satisfecho con ella, puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado.

Cuando apela una decisión por primera vez, se denomina apelación de Nivel 1. En este tipo de apelación, revisamos la decisión de cobertura que tomamos para comprobar si cumplimos con

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

todas las normas correctamente. Su apelación es analizada por revisores distintos a los que tomaron la decisión desfavorable original. Cuando hayamos completado la revisión, le comunicaremos nuestra decisión. En ciertas circunstancias, que analizaremos más adelante, puede solicitar una “decisión de cobertura rápida” o acelerada, o una apelación rápida de una decisión de cobertura. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud son: si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted pide que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de apelación, le enviaremos un aviso explicando por qué se ha rechazado la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Si rechazamos la totalidad o parte de su apelación de Nivel 1, su caso pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2. La apelación de Nivel 2 la evalúa una Organización de revisión independiente que no está relacionada con nuestro plan. Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, es posible que pueda avanzar a niveles adicionales de apelación.

Sección 4.2 **Cómo obtener ayuda para pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación**

¿Desea obtener algún tipo de ayuda? Estos son los recursos que puede utilizar si decide solicitar algún tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos a Servicios para los miembros** (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
- **Puede obtener ayuda gratuita** de su SHIP (consulte la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.** Su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre para la atención médica o los medicamentos con receta de la Parte B. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, se enviará automáticamente al Nivel 2. Para solicitar una apelación posterior al Nivel 2, se debe designar a su médico como su representante.
- **Puede solicitar que alguien actúe en su nombre.** Si así lo desea, puede designar a otra persona para que actúe en su nombre como su “representante” para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Puede haber alguien que ya esté legalmente autorizado para actuar como su representante en virtud de la ley estatal.
 - Si quiere que un amigo, un familiar, su médico u otro proveedor, u otra persona sea su representante, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) y pida el formulario “Appointment of Representative” (Nombramiento de un representante). (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.kelseycareadvantage.com). El formulario le otorga a esa persona la autorización

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

de actuar en su nombre. Debe estar firmado por usted y por la persona que usted desea que actúe en su nombre. Usted debe darle al plan una copia del formulario firmado.

- **También tiene derecho a contratar a un abogado para que actúe por usted.** Puede comunicarse con su propio abogado u obtener el nombre de un abogado del colegio de abogados local u otro servicio de remisión. También existen grupos que le proporcionarán servicios legales gratuitos si usted reúne los requisitos. Sin embargo, **no es obligatorio que contrate a un abogado** para pedir algún tipo de decisión de cobertura o la apelación de una decisión.

Sección 4.3	¿En qué sección de este capítulo se incluyen detalles de <u>su</u> situación?
--------------------	--

Existen tres tipos diferentes de situaciones que suponen decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene diferentes normas y plazos, damos los detalles de cada una en una sección aparte:

- **Sección 5** de este capítulo: “Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”.
- **Sección 6** de este capítulo: “Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico lo está dando de alta demasiado pronto”.
- **Sección 7** de este capítulo: “Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo ciertos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto” (*se aplica solo a estos servicios*: servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos [Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF]).

Si no está seguro de qué sección debe usar, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). También puede obtener ayuda o información de organizaciones gubernamentales, como el programa SHIP (la Sección 3 del Capítulo 2 de este folleto tiene los números de teléfono de este programa).

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 5 Su atención médica: Cómo solicitar una decisión de
cobertura o presentar una apelación**

¿Leyó la Sección 4 de este capítulo (*Una guía sobre “los fundamentos” de las decisiones de cobertura y las apelaciones*)? Si no lo hizo, le recomendamos que la lea antes de comenzar con esta sección.

Sección 5.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura para atención médica o si desea que le reembolsemos la parte que nos corresponde del costo de su atención

En esta sección, se describen los beneficios que usted tiene en cuanto a servicios y atención médica. Estos beneficios se detallan en el Capítulo 4 de este folleto: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)*. Para simplificar las cosas, en general, hablaremos de “cobertura para atención médica” o “atención médica” en el resto de esta sección, en lugar de repetir cada vez las expresiones “atención, tratamiento o servicios médicos”. El término “atención médica” incluye artículos y servicios médicos y también medicamentos con receta de la Parte B de Medicare. En algunos casos, se aplican diferentes normas a una solicitud de medicamentos con receta de la Parte B. En esos casos, explicaremos en qué se diferencian las normas para los medicamentos con receta de la Parte B de las normas para artículos y servicios médicos.

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

1. No está recibiendo la atención médica que quiere y cree que el plan cubre dicha atención.
2. Nuestro plan no autoriza la atención médica que desea brindarle su médico u otro proveedor médico, y usted cree que el plan cubre dicha atención.
3. Recibió atención médica que cree que el plan debería cubrir, pero le hemos comunicado que no pagaremos dicha atención.
4. Recibió y pagó atención médica que cree que el plan debería cubrir, por lo que quiere solicitar que el plan le reembolse el costo de esta atención.
5. Se le comunica que la cobertura que tenía para determinados servicios de atención médica que estaba recibiendo se reducirá o se interrumpirá, y usted cree que esto podría perjudicar su salud.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

NOTA: Si la cobertura que se interrumpirá es para atención hospitalaria, servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF), debe leer otra sección de este capítulo porque se aplican normas especiales para estos tipos de atención. Esto es lo que debe leer en tales situaciones:

- Sección 6 del Capítulo 7: *Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico lo está dando de alta demasiado pronto.*
- Sección 7 del Capítulo 7: *Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo algunos servicios médicos si usted siente que su cobertura está terminando demasiado pronto.* Esta sección trata solo acerca de tres servicios: servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un CORF.
- Para *todas las demás* situaciones en las que se le haya dicho que se interrumpirá la atención médica que ha estado recibiendo, use esta sección (Sección 5) como su guía sobre lo que debe hacer.

¿En cuál de estas situaciones se encuentra usted?

Si está en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
Para saber si cubriremos la atención médica que usted quiere.	Nos puede solicitar que tomemos una decisión de cobertura para usted. Vaya a la sección siguiente de este capítulo, Sección 5.2.
Si ya le comunicamos que no cubriremos ni pagaremos un servicio médico de la forma que usted querría que lo hiciéramos.	Puede presentar una apelación . (Esto significa que nos pide que reconsideremos nuestra decisión). Vaya a la Sección 5.3 de este capítulo.
Si desea pedirnos que le reembolsemos atención médica que ya ha recibido y pagado.	Puede enviarnos la factura. Vaya a la Sección 5.5 de este capítulo.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 5.2 Paso a paso: Cómo puede solicitar una decisión de cobertura (cómo pedirle al plan que autorice o brinde la cobertura para atención médica que usted desea)

Términos legales

Cuando una decisión de cobertura incluye su atención médica, se la denomina “**determinación de la organización**”.

Paso 1: Usted le pide a nuestro plan que tome una decisión de cobertura sobre la atención médica que está solicitando. Si su salud exige una respuesta rápida, debe pedirnos que tomemos una “**decisión de cobertura rápida**”.

Términos legales

Una “decisión de cobertura rápida” se denomina “**decisión acelerada**”.

Cómo solicitar la cobertura para atención médica que usted desea

- Comience por llamar, escribir o enviar un fax a nuestro plan para solicitarnos que autoricemos o brindemos la cobertura para atención médica que usted desea. Usted, su médico o su representante pueden hacer esto.
- Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura sobre atención médica*.

Por lo general, usamos los plazos estándares para informarle nuestra decisión

Cuando le comuniquemos nuestra decisión, usaremos el plazo “estándar”, a no ser que hayamos aceptado usar el plazo “rápido”. **Una decisión de cobertura estándar significa que le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario** después de que recibamos su solicitud **de un artículo o servicio médico**. Si solicita un **medicamento con receta de la Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta en un plazo de **72 horas** después de que recibamos su solicitud.

- **No obstante**, para una solicitud **de un artículo o servicio médico podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información (como registros médicos de proveedores fuera de la red) que podría beneficiarlo. Si decidimos tomar días adicionales para tomar la decisión, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso de decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Si su salud lo exige, pídanos que tomemos una “decisión de cobertura rápida”

- **Una decisión de cobertura rápida significa que le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas, si solicita un artículo o servicio médico. Si solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.**
 - **No obstante**, si está solicitando **un artículo o servicio médico, podríamos tardar hasta 14 días calendario adicionales** si nos damos cuenta de que falta alguna información que podría beneficiarlo (como registros médicos de proveedores fuera de la red) o si usted necesita tiempo para entregarnos información para la revisión. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo). Lo llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Para obtener una decisión de cobertura rápida, debe cumplir con dos requisitos:**
 - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si su pedido hace referencia a la cobertura para atención médica que *aún no ha recibido*. (No puede solicitar una decisión de cobertura rápida si su solicitud es sobre el pago de atención médica que ya recibió).
 - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solo* si los plazos estándares podrían *poner su salud en grave peligro o dañar su capacidad funcional*.
- **Si su médico nos dice que su salud exige una “decisión de cobertura rápida”, aceptaremos automáticamente proporcionarle una decisión de cobertura rápida.**
- Si nos pide la decisión de cobertura rápida usted mismo, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud exige que tomemos una decisión de cobertura rápida.
 - Si decidimos que su afección no cumple con los requisitos para una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta en la que se lo informaremos (y usaremos los plazos estándares en su lugar).
 - En esa carta, se le dirá que, si su médico pide la decisión de cobertura rápida, se la proporcionaremos automáticamente.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- En la carta, también se le explicará cómo puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de proporcionarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).

Paso 2: Consideramos su solicitud de cobertura para atención médica y le damos nuestra respuesta.

Plazos para una “decisión de cobertura rápida”

- Por lo general, para una decisión de cobertura rápida sobre un artículo o servicio médico, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas**. Si solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta **en un plazo de 24 horas**.
 - Como se explicó anteriormente, podemos tomarnos hasta 14 días adicionales en determinadas circunstancias. Si decidimos tomarnos días adicionales para tomar la decisión de cobertura, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o, si hay una extensión del plazo, al final de ese período), o 24 horas si solicita un medicamento con receta de la Parte B, usted tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 más adelante explica cómo presentar una apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración detallada por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

Plazos para una “decisión de cobertura estándar”

- Por lo general, para una decisión de cobertura estándar sobre un artículo o servicio médico, le daremos una respuesta **en un plazo de 14 días calendario después de recibida su solicitud**. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, le daremos una respuesta **en un plazo de 72 horas** después de recibida su solicitud.
 - Para una solicitud de un artículo o servicio médico, podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales (“una extensión del plazo”) en determinadas circunstancias. Si decidimos tomarnos días adicionales para tomar la decisión de cobertura, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
- Si no le damos la respuesta en 14 días calendario (o si hay una extensión del plazo, al final de ese período), o 72 horas si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B, usted tiene derecho a apelar. La Sección 5.3 más adelante explica cómo presentar una apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito en la que se le explicará por qué rechazamos su solicitud.

Paso 3: Si rechazamos su solicitud de cobertura para atención médica, usted decide si desea presentar una apelación.

- Si rechazamos su solicitud, usted tiene derecho a pedirnos reconsiderar la decisión y tal vez cambiar esta decisión mediante la presentación de una apelación. Presentar una apelación significa hacer otro intento para obtener la cobertura de atención médica que usted quiere.
- Si decide apelar, significa que está avanzando al Nivel 1 del proceso de apelaciones (consulte la Sección 5.3 a continuación).

Sección 5.3

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 (cómo pedir una revisión de una decisión de cobertura sobre atención médica tomada por nuestro plan)

Términos legales

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

Paso 1: Nos contacta y presenta la apelación. Si su salud exige una respuesta rápida, debe solicitar una “**apelación rápida**”.

Qué hacer

- **Para iniciar una apelación, usted, su médico o su representante debe comunicarse con nosotros.** Para obtener más información sobre cómo puede comunicarse con nosotros para cualquier propósito relacionado con su apelación, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica.*

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si solicita una apelación estándar, realice su apelación estándar por escrito enviando una solicitud.** También puede solicitar una apelación llamándonos al número de teléfono que aparece en la Sección 1 del Capítulo 2 (*Cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica*).
 - Si un tercero, que no sea su médico, apelará nuestra decisión, usted debe adjuntar el formulario de nombramiento de un representante en el que autoriza a esta persona a representarlo. (Para obtener el formulario, comuníquese con Servicios para los miembros [los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto] y solicite el formulario “Appointment of Representative” [Nombramiento de un representante]. También está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en (www.kelseycareadvantage.com). Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni terminar nuestra revisión si no lo recibimos. Si no recibimos el formulario dentro de los 44 días calendario después de recibir la solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), se rechazará su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito en el que se explicará su derecho de pedirle a una Organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de rechazar su apelación.
- **Si solicita una apelación rápida, preséntela por escrito o llámenos** al número de teléfono que figura en la Sección 1 del Capítulo 2 (*Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica*).
- **Debe hacer su solicitud de apelación en el plazo de 60 días calendario** a partir de la fecha que figura en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud sobre la decisión de cobertura. Si se vence este plazo, y usted tiene una buena razón para haberlo dejado vencer, explique la razón por la cual se demoró su apelación cuando la presente. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Algunos ejemplos de una causa justificada por haber perdido el plazo límite pueden ser una enfermedad muy grave que le impidió contactarnos, o que le hayamos brindado información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información sobre su decisión médica y añadir más información para respaldar su apelación.**
 - Usted tiene derecho a pedirnos una copia de la información sobre su apelación. Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.
 - Si lo desea, usted y su médico pueden darnos más información para sustentar su apelación.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si su salud lo exige, solicite una “apelación rápida” (puede hacer una solicitud verbal)

Términos legales
Una “apelación rápida” también se denomina “reconsideración acelerada”.

- Si apelaré una decisión que tomamos sobre la cobertura para atención médica que todavía no ha recibido, usted o su médico deberá decidir si necesita una “apelación rápida”.
- Los requisitos y procedimientos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión de cobertura rápida”. Para solicitar una apelación rápida, siga las mismas instrucciones que para solicitar una decisión de cobertura rápida. (Estas instrucciones se dieron anteriormente en esta sección).
- Si su médico nos dice que su salud exige una “apelación rápida”, le daremos una apelación rápida.

Paso 2: Evaluamos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, hacemos otra revisión cuidadosa de toda la información sobre su solicitud de cobertura para atención médica. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Recopilaremos más información si la necesitamos. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico para obtener más información.

Plazos para una “apelación rápida”

- Cuando utilizamos los plazos rápidos, debemos darle una respuesta **en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación**. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar días adicionales para tomar la decisión, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta en 72 horas (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales), estamos obligados a enviar automáticamente su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una Organización de revisión independiente. Más adelante en esta sección, le hablamos sobre esta organización y explicamos lo que sucede en el Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si aceptamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura que aceptamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Plazos para una “apelación estándar”

- Si utilizamos los plazos estándares, tenemos que darle nuestra respuesta sobre una solicitud de un artículo o servicio médico **en el plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación si esta es sobre la cobertura de servicios que aún no ha recibido. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare que todavía no ha recibido, le daremos una respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibida su apelación. Le daremos la respuesta antes si su salud así lo exige.
 - No obstante, si solicita más tiempo o si necesitamos recabar más información que podría beneficiarlo, **podemos tomarnos hasta 14 días calendario adicionales** si está solicitando un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar días adicionales para tomar la decisión, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si usted solicita un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
 - Si considera que *no* deberíamos tomarnos días adicionales, puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 9 de este capítulo).
 - Si no le damos una respuesta para la fecha correspondiente indicada (o al final de la extensión del plazo, en caso de que tomemos días adicionales por su solicitud de artículo o servicio médico), estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será revisada por una Organización de revisión independiente. Más adelante en esta sección, se describe esta organización de revisión y se explica lo que sucede en el Nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si aceptamos parte o a la totalidad de lo que solicitó**, debemos autorizar o brindar la cobertura que acordamos proporcionar en un plazo de 30 días calendario si está solicitando un artículo o servicio médico, o **en un plazo de 7 días calendario** si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.
- **Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó**, enviaremos automáticamente su apelación a la Organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: Si rechazamos una parte o la totalidad de su apelación, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su apelación, **estamos obligados a enviar su apelación a una “Organización de revisión independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que su apelación pasa al siguiente nivel del proceso de apelaciones, que es el Nivel 2.

Sección 5.4 Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2

Si rechazamos su apelación de Nivel 1, su caso se enviará *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la apelación de Nivel 2, la **Organización de revisión independiente** revisa nuestra decisión sobre su primera apelación. Esta organización determina si la decisión que tomamos se debe cambiar.

Términos legales

El nombre formal para la “Organización de revisión independiente” es “**Entidad de revisión independiente**”. A veces se la denomina “**IRE**” (del inglés “Independent Review Entity”).

Paso 1: La Organización de revisión independiente revisa su apelación.

- **La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Es una empresa que Medicare elige para que sea la Organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. A esta información se la denomina su “archivo de caso”. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su archivo de caso.** Se nos permite cobrar un cargo por copiar y enviarle esta información.
- Usted tiene derecho a proporcionarle a la Organización de revisión independiente más información para sustentar su apelación.
- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.

Si se le concedió una “apelación rápida” en el Nivel 1, también se le concederá una “apelación rápida” en el Nivel 2

- Si nuestro plan le concedió una apelación rápida en el Nivel 1, recibirá automáticamente una apelación rápida en el Nivel 2. La organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** de haber recibido su apelación.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Sin embargo, si está solicitando un artículo o servicio médico y la Organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

Si se le concedió una “apelación estándar” en el Nivel 1, también se le concederá una “apelación estándar” en el Nivel 2

- Si nuestro plan le concedió una apelación estándar en el Nivel 1, recibirá automáticamente una apelación estándar en el Nivel 2. Si está solicitando un artículo o servicio médico, la organización de revisión debe darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 30 días calendario** de haber recibido su apelación. Si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare, la organización de revisión debe comunicarle su respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación.
- Sin embargo, si está solicitando un artículo o servicio médico y la Organización de revisión independiente necesita recabar más información que pudiera beneficiarlo, **puede tomar hasta 14 días calendario adicionales**. La Organización de revisión independiente no puede tomar tiempo adicional para tomar una decisión si está solicitando un medicamento con receta de la Parte B de Medicare.

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

La Organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y los motivos que la fundamentan.

- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cobertura de la atención médica en el plazo de 72 horas o proporcionar el servicio en el plazo de 14 días calendario de recibida la decisión de la organización de revisión para las solicitudes estándares o en el plazo de 72 horas de la fecha en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión para solicitudes aceleradas.
- **Si la organización de revisión acepta una parte o la totalidad de una solicitud de medicamentos con receta de la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento con receta de la Parte B en disputa en un plazo de **72 horas** después de recibida la decisión de la organización de revisión para las **solicitudes estándares** o en el plazo de **24 horas** de la fecha en que el plan recibe la decisión de la organización de revisión para **solicitudes aceleradas**.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si esta organización rechaza una parte o la totalidad de su apelación**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud de cobertura para atención médica (o parte de ella) no se debe autorizar. (Esto se llama “confirmar la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”).
 - Si la Organización de revisión independiente “confirma la decisión”, usted tiene derecho a una apelación de Nivel 3. Sin embargo, para presentar otra apelación en el Nivel 3, el valor en dólares de la cobertura para atención médica que usted solicita debe cumplir con un determinado mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura que usted solicita es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación, lo que significa que la decisión de Nivel 2 es definitiva. El aviso por escrito que reciba de la Organización de revisión independiente le indicará cómo conocer el monto en dólares necesario para continuar con el proceso de apelaciones.

Paso 3: Si su caso reúne los requisitos, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación).
- Si su apelación de Nivel 2 se rechaza, y usted reúne los requisitos para continuar con el proceso de apelaciones, debe decidir si quiere avanzar al Nivel 3 y hacer una tercera apelación. Los detalles de cómo hacer esto están en el aviso por escrito que recibirá después de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 la maneja un juez administrativo o un mediador. La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 5.5	¿Qué sucede si nos pide que le paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de atención médica?
--------------------	---

Si quiere solicitarnos el pago de atención médica, comience por leer el Capítulo 5 de este folleto: *Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos cubiertos*. En el Capítulo 5, se describen las situaciones en las cuales es posible que usted deba solicitar un reembolso o el pago de una factura que le envió un proveedor. También le dice cómo enviarnos la documentación que nos solicita el pago.

La solicitud de reembolso implica una decisión de cobertura de parte nuestra

Si nos envía la documentación correspondiente para solicitar un reembolso, nos está pidiendo que tomemos una decisión de cobertura (para obtener más información acerca de las decisiones de cobertura, consulte la Sección 4.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, comprobaremos si la atención médica que pagó es un servicio cubierto (consulte el Capítulo 4: *Tabla de beneficios médicos [lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar]*). También comprobaremos si usted ha cumplido con todas las normas para el uso de su cobertura para

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

atención médica (estas normas se explican en el Capítulo 3 de este folleto: *Cómo utilizar la cobertura del plan para obtener servicios médicos*).

Acceptaremos o rechazaremos su solicitud

- Si la atención médica que pagó tiene cobertura, y usted cumplió con todas las normas, le enviaremos el pago de la parte que nos corresponde del costo de su atención médica en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos su solicitud. O, si aún no ha pagado los servicios, le enviaremos el pago directamente al proveedor. (El envío del pago equivale a *aceptar* su solicitud de una decisión de cobertura).
- Si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* cumplió con todas las normas, no enviaremos el pago. En su lugar, le enviaremos una carta en la que le informaremos que no pagaremos los servicios y le explicaremos en detalle las razones. (Si rechazamos su solicitud de pago, equivale a haber *rechazado* su solicitud de una decisión de cobertura).

¿Qué pasa si solicita el pago y le decimos que no pagaremos?

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, nos está solicitando que modifiquemos una decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 5.3.

Consulte esta sección para obtener las instrucciones paso a paso. Cuando siga estas instrucciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si presenta una apelación para un reembolso, tenemos que darle nuestra respuesta en el plazo de 60 días calendario después de haber recibido su apelación. (Si nos solicita reembolsarle atención médica que ya ha recibido y pagado usted mismo, no se le permite solicitar una apelación rápida).
- Si la Organización de revisión independiente revoca nuestra decisión de rechazar el pago, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 30 días calendario. Si aceptamos su apelación en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que solicitó a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 **Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que el médico lo está dando de alta demasiado pronto**

Cuando lo ingresan en un hospital, usted tiene derecho a obtener todos los servicios hospitalarios cubiertos que sean necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre la cobertura de su atención hospitalaria, incluida cualquier

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

limitación de esta cobertura, consulte el Capítulo 4 de este folleto: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)*.

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararlo para el día en que le den el alta. También ayudarán a coordinar la atención que pueda necesitar cuando se vaya.

- El día que deja el hospital es la “**fecha del alta**”.
- Cuando se haya decidido la fecha del alta, su médico o el personal del hospital se la comunicará.
- Si cree que le están pidiendo que deje el hospital demasiado pronto, puede pedir una hospitalización más prolongada y se considerará su solicitud. Esta sección le indica cómo solicitarla.

Sección 6.1	Durante la hospitalización, recibirá un aviso por escrito de Medicare, donde se le explicarán sus derechos
--------------------	---

Durante la hospitalización cubierta, recibirá un aviso por escrito denominado *An Important Message from Medicare about Your Rights* (Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos). Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso siempre que las ingresan en un hospital. Alguien en el hospital (un asistente social o una enfermera) debe dárselo dentro de un plazo de dos días después de haber ingresado. Si no recibe el aviso, pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

1. Lea atentamente este aviso y consulte cualquier duda que tenga. En el aviso, se explican sus derechos como paciente hospitalizado, incluidos los siguientes:

- Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante su hospitalización y después de esta, según lo indique su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son esos servicios, quién pagará por ellos y dónde puede obtenerlos.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización y a saber quién pagará por ella.
- Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de su atención hospitalaria.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Su derecho a apelar la decisión del alta hospitalaria si considera que lo están dando de alta del hospital demasiado pronto.

Términos legales

El aviso por escrito de Medicare le explica cómo puede “**solicitar una revisión inmediata**”. Solicitar una revisión inmediata es una manera legal y formal de pedir un retraso en la fecha del alta para que su atención hospitalaria se cubra por más tiempo. (La Sección 6.2 a continuación le explica cómo solicitar una revisión inmediata).

2. Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió y que comprende sus derechos.

- Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre. (La Sección 4 de este capítulo le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante).
- Firmar el aviso *solo* demuestra que usted ha recibido la información sobre sus derechos. El aviso no le informa su fecha del alta (su médico o el personal del hospital le indicará su fecha del alta). Firmar el aviso **no significa** que usted esté de acuerdo con la fecha del alta.

3. Guarde la copia del aviso para tener a mano la información sobre cómo presentar una apelación (o comunicar alguna inquietud sobre la calidad de la atención) en caso de que la necesite.

- Si firma el aviso más de dos días antes de irse del hospital, recibirá otra copia antes de la fecha programada para el alta.
- Para consultar una copia de este aviso por adelantado, puede llamar a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver el aviso en Internet, en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha del alta del hospital

Si desea pedir que cubramos los servicios hospitalarios para pacientes internados durante un tiempo más prolongado, tendrá que recurrir al proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso en los dos primeros niveles del proceso de apelaciones.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de que comprende y sigue los plazos correspondientes a lo que debe hacer.
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). O llame al SHIP, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisa su apelación. Comprueba si su fecha prevista del alta es médicamente apropiada para usted.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de su estado y pida una “revisión rápida” de su alta del hospital. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para la mejora de la calidad?

- Esta organización está integrada por un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a quienes les paga el gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Medicare le paga a esta organización para que verifique y ayude a mejorar la calidad de la atención que se les brinda a las personas que tienen Medicare. Esto incluye revisar las fechas del alta del hospital para las personas que tienen Medicare.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*An Important Message from Medicare About Your Rights* [Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos]) le explica cómo puede comunicarse con esta organización. (O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto).

Actúe rápido:

- Para presentar la apelación, debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad *antes* de que se vaya del hospital y **no después de la medianoche el día de su alta**. (La “fecha prevista del alta” es la fecha que se ha fijado para que usted se vaya del hospital).
 - Si usted cumple con este plazo, podrá permanecer en el hospital *después* de la fecha del alta *sin que deba pagar por ello* mientras espera la decisión de la Organización para la mejora de la calidad sobre su apelación.
 - Si *no* cumple con este plazo y decide quedarse en el hospital después de la fecha prevista del alta, *es posible que deba pagar todos los costos* correspondientes a la atención hospitalaria que reciba después de la fecha prevista del alta.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad sobre su apelación, y aún desea presentar una apelación, debe presentarla directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 6.4.

Pida una “revisión rápida”:

- Debe pedirle a la Organización para la mejora de la calidad que realice una “**revisión rápida**” del alta. Pedir una “revisión rápida” significa que le pide a la organización que use los plazos “rápidos” de apelación en lugar del plazo estándar.

Términos legales
Una “ revisión rápida ” también se denomina “ revisión inmediata ” o “ revisión acelerada ”.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los llamaremos “los revisores” para abreviar) le preguntarán a usted o a su representante por qué creen que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- Los revisores también consultarán su información médica, hablarán con su médico y revisarán la información que el hospital proporcionó y nosotros les hayamos dado.
- Antes del mediodía del día después de que los revisores le informen a nuestro plan sobre su apelación, usted también recibirá un aviso por escrito en el que se le indicará su fecha prevista del alta y se le explicarán en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros pensamos que es adecuado (médicamente apropiado) que reciba el alta en esa fecha.

Términos legales
La explicación por escrito se denomina “ Aviso detallado del alta ”. Para obtener una muestra de este aviso, puede llamar a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. O puede ver un aviso de muestra por Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices .

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información necesaria, la Organización para la mejora de la calidad le dará la respuesta de su apelación.

¿Qué sucede si la aceptan?

- Si la organización de revisión *acepta* la apelación, **debemos seguir prestándole servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados durante el tiempo que sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este folleto).

¿Qué sucede si la rechazan?

- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, significa que la fecha prevista del alta es médicamente apropiada. En caso de que esto suceda, **nuestra cobertura para los servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará al mediodía del día posterior** al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé la respuesta de su apelación.
- Si la organización de revisión *rechaza* su apelación, y usted decide permanecer en el hospital, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día posterior al día en que la Organización para la mejora de la calidad le dé la respuesta de su apelación.

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Si la Organización para la mejora de la calidad rechazó su apelación, y usted permanece en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que avanzará al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 6.3	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha del alta del hospital
--------------------	---

Si la Organización para la mejora de la calidad rechazó su apelación, y usted permanece en el hospital después de la fecha prevista del alta, puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión que tomó sobre su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de la hospitalización posterior a la fecha prevista del alta.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

El Nivel 2 del proceso de apelaciones tiene los pasos que se indican a continuación:

Paso 1: Usted se comunica con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días calendario** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *haya rechazado* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si permanece en el hospital después de la fecha en que finalizó su cobertura para atención médica.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud para una segunda revisión, los revisores de la Organización para la mejora de la calidad decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

Si la organización de revisión la acepta:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día después de la fecha en que la Organización para la mejora de la calidad rechazó su primera apelación. **Debemos seguir brindando la cobertura de atención hospitalaria para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

Si la organización de revisión la rechaza:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron sobre su apelación de Nivel 1 y no la cambiarán. Esto se llama “confirmar la decisión”.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para avanzar hacia el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez administrativo o un mediador.

Paso 4: Si la rechazan, usted tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación y presentar una apelación de Nivel 3.

- Hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si la organización de revisión rechaza su apelación de Nivel 2, usted puede elegir aceptar esa decisión, o avanzar hacia el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación la revisa un juez administrativo o un mediador.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 6.4 ¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?

Puede presentar una apelación ante nosotros

Como se explica anteriormente en la Sección 6.2, debe actuar rápido para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad y comenzar su primera apelación del alta del hospital. (“Rápido” significa antes de dejar el hospital y no después de su fecha prevista del alta, lo que suceda primero). Si se vence el plazo para comunicarse con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación.

Si usa esta otra forma de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa*

Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, usted puede presentarnos directamente la apelación pidiendo una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que usa los plazos rápidos en lugar del plazo estándar.

Términos legales

A la “revisión rápida” (o “apelación rápida”) también se la denomina “**apelación acelerada**”.

Paso 1: Comuníquese con nosotros y pídanos una “revisión rápida”.

- Para obtener detalles sobre cómo puede comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica*.
- **No se olvide de pedir una “revisión rápida”.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares”.

Paso 2: Hacemos una “revisión rápida” de su fecha prevista del alta y verificamos si es médicamente apropiada.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su hospitalización. Verificamos si su fecha prevista del alta era médicamente apropiada. Verificaremos si la decisión sobre cuándo debería irse del hospital fue justa y cumplió con todas las normas.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- En esta situación, usaremos los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares” para darle una respuesta a esta revisión.

Paso 3: Le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de que usted pida una “revisión rápida” (“apelación rápida”).

- **Si aceptamos su apelación rápida**, significa que estamos de acuerdo con que usted sigue necesitando la hospitalización después de la fecha del alta, y seguiremos prestándole servicios hospitalarios cubiertos para pacientes internados mientras sigan siendo médicamente necesarios. También significa que aceptamos reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Usted debe pagar la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida**, estamos diciendo que su fecha prevista del alta era médicamente adecuada. Nuestra cobertura de los servicios hospitalarios para pacientes internados finaliza el día en que dijimos que finalizaría la cobertura.
 - Si permaneció en el hospital *después* de su fecha prevista del alta, **es posible que deba pagar el costo total** de la atención hospitalaria que recibió después de la fecha prevista del alta.

Paso 4: Si rechazamos su apelación rápida, su caso se enviará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **estamos obligados a enviar su apelación a una “Organización de revisión independiente”**. Si hacemos esto, significa que usted avanzará *automáticamente* hacia el Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelaciones de Nivel 2 alternativa

Durante la apelación de Nivel 2, una **Organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos al rechazar su “apelación rápida”. Esta organización determina si la decisión que tomamos se debe cambiar.

Términos legales
El nombre formal para la “Organización de revisión independiente” es “ Entidad de revisión independiente ”. A veces se la denomina “ IRE ” (del inglés “Independent Review Entity”).

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la Organización de revisión independiente.

- Estamos obligados a enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le hayamos informado que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente del proceso de apelaciones. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de revisión independiente hace una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.

- **La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Es una empresa que Medicare elige para que sea la Organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación del alta del hospital.
- **Si esta organización *acepta* su apelación,** debemos reembolsarle (devolverle) la parte que nos corresponde de la atención hospitalaria que usted recibió desde la fecha prevista del alta. También debemos seguir brindando la cobertura del plan para sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante el tiempo que sean médicamente necesarios. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si tiene limitaciones de cobertura, estas podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación,** significa que están de acuerdo con nosotros en que la fecha prevista del alta era médicamente apropiada.
 - En el aviso que reciba de la Organización de revisión independiente, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para avanzar hacia una apelación de Nivel 3, que la maneja un juez administrativo o un mediador.

Paso 3: Si la Organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (el total es de cinco niveles de apelación). Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted decide si desea aceptar su decisión, o avanzar hacia el Nivel 3 y presentar una tercera apelación.
- La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****SECCIÓN 7 Cómo pedirle a nuestro plan que siga cubriendo
algunos servicios médicos si usted siente que su
cobertura está terminando demasiado pronto**

Sección 7.1	<i>Esta sección trata solo acerca de tres servicios:</i> servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF)
--------------------	--

Esta sección *solo* hace referencia a los siguientes tipos de atención:

- **Servicios de atención médica a domicilio** que usted esté recibiendo.
- **Atención de enfermería especializada** que esté recibiendo como paciente en un centro de atención de enfermería especializada. (Para obtener información sobre los requisitos para que un centro se considere “centro de atención de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).
- **Atención de rehabilitación** que esté recibiendo como paciente externo en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) aprobado por Medicare. Normalmente, esto significa que usted está recibiendo tratamiento por una enfermedad o un accidente, o que se está recuperando de una operación importante. (Para obtener más información sobre este tipo de centro, consulte el Capítulo 10, *Definiciones de palabras importantes*).

Cuando recibe cualquiera de estos tipos de atención, usted tiene derecho a seguir recibiendo sus servicios cubiertos para ese tipo de atención, siempre que la atención sea necesaria para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, incluida la parte que le corresponde de los costos y cualquier limitación de cobertura que pueda aplicarse, consulte el Capítulo 4 de este folleto: *Tabla de beneficios médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)*.

Cuando decidimos que es hora de dejar de cubrir alguno de los tres tipos de atención, estamos obligados a decírselo por anticipado. Cuando finalice su cobertura para esa atención, *dejaremos de pagar la parte que nos corresponde del costo de su atención*.

Si cree que estamos terminando la cobertura para su atención demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. Esta sección le indica cómo solicitar una apelación.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 7.2 Le comunicaremos por adelantado cuándo finalizará su cobertura

1. **Usted recibirá un aviso por escrito.** Recibirá un aviso, al menos, dos días antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención.
 - En el aviso por escrito, se le indica la fecha en la que dejaremos de cubrir su atención.
 - También se le indica qué puede hacer si quiere pedirle a nuestro plan que cambie su decisión con respecto a cuándo finaliza la cobertura de su atención y que siga cubriéndola durante un período más prolongado.

Términos legales

Al indicarle qué puede hacer, el aviso por escrito le explica cómo puede solicitar una **“apelación rápida”**. Solicitar una apelación rápida es una forma legal y formal de solicitar un cambio a nuestra decisión de cobertura sobre cuándo dejar de prestar atención médica. (La Sección 7.3, a continuación, le dice cómo puede solicitar una apelación rápida).

El aviso escrito se denomina **“Aviso de no cobertura de Medicare”**.

2. **Se le pedirá que firme el aviso por escrito para demostrar que lo recibió.**
 - Se le pedirá que firme el aviso a usted o a alguien que actúe en su nombre. (La Sección 4 le indica cómo puede darle permiso por escrito a alguien para que actúe como su representante).
 - Firmar el aviso *solo* demuestra que usted ha recibido la información sobre cuándo finalizará su cobertura. **Firmarlo no significa que esté de acuerdo** con el plan de que es momento de dejar de recibir la atención.

Sección 7.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado

Si desea pedirnos que cubramos su atención durante un período más prolongado, deberá usar el proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de empezar, comprenda lo que debe hacer y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación, se explica cada paso en los dos primeros niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de que comprende y sigue los plazos correspondientes a lo que debe hacer. Nuestro plan también debe seguir plazos. (Si cree que no cumplimos con nuestros plazos, puede presentar una queja. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). O llame al SHIP, una organización del gobierno que ofrece asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante la apelación de Nivel 1, la Organización para la mejora de la calidad revisará su apelación y decidirá si se debe cambiar la decisión tomada por nuestro plan.

Paso 1: Solicite su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización para la mejora de la calidad de su estado y pida una revisión. Debe actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización para la mejora de la calidad?

- Esta organización está integrada por un grupo de médicos y otros expertos de la salud a quienes les paga el gobierno federal. Estos expertos no forman parte de nuestro plan. Comprueban la calidad de la atención que reciben las personas con Medicare y revisan las decisiones del plan sobre cuándo es momento de dejar de cubrir ciertos tipos de atención médica.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió le explica cómo puede comunicarse con esta organización. (O busque el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado en la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto).

¿Qué debe pedir?

- Pídale a esta organización una “apelación rápida” (que realice una revisión independiente) sobre si es médicamente apropiado que finalicemos la cobertura de sus servicios médicos.

Su plazo para comunicarse con esta organización.

- Debe comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad para iniciar su apelación antes del mediodía del día previo a la fecha de entrada en vigencia que figura en el Aviso de no cobertura de Medicare.
- Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, y aún desea presentar una apelación, debe presentarla directamente ante nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 7.5.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización para la mejora de la calidad (los llamaremos “los revisores” para abreviar) le preguntarán a usted o a su representante por qué creen que debería continuar la cobertura de los servicios. No tiene que preparar nada por escrito, pero puede hacerlo si así lo desea.
- La organización de revisión también consultará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que le haya dado nuestro plan.
- Al final del día, los revisores nos informarán sobre su apelación, y usted también recibirá un aviso por escrito de parte nuestra donde se explicarán detalladamente las razones por las cuales queremos finalizar la cobertura de sus servicios.

Términos legales
Este aviso por escrito se denomina “Explicación detallada de no cobertura”.

Paso 3: En un plazo de un día completo después de tener toda la información que necesitan, los revisores le comunicarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores aceptan su apelación?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, entonces **debemos seguir prestándole los servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando la parte que le corresponde de los costos (como deducibles o copagos, si corresponden). Además, es posible que haya limitaciones en sus servicios cubiertos (consulte el Capítulo 4 de este folleto).

¿Qué sucede si los revisores rechazan su apelación?

- Si los revisores *rechazan* su apelación, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos.** Dejaremos de pagar la parte que nos corresponde de los costos de esta atención en la fecha que figura en el aviso.
- Si decide continuar recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que termina su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de esta atención.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso 4: Si rechazan su apelación de Nivel 1, usted decide si quiere presentar otra apelación.

- Esta primera apelación que usted hace corresponde al “Nivel 1” del proceso de apelaciones. Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1, y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura, puede presentar otra apelación.
- Presentar otra apelación significa que avanzará al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 7.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención durante un período más prolongado
--------------------	---

Si la Organización para la mejora de la calidad rechazó su apelación, y usted decide seguir recibiendo la atención después de que haya finalizado la cobertura, puede presentar una apelación de Nivel 2. Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para la mejora de la calidad que revise de nuevo la decisión que tomó sobre su primera apelación. Si la Organización para la mejora de la calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de los servicios de atención médica a domicilio, de los servicios en un centro de atención de enfermería especializada o de los servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en la que le informamos que finalizaría su cobertura.

El Nivel 2 del proceso de apelaciones tiene los pasos que se indican a continuación:

Paso 1: Usted se comunica con la Organización para la mejora de la calidad de nuevo para pedir otra revisión.

- Debe pedir esta revisión **en un plazo de 60 días** después del día en que la Organización para la mejora de la calidad *haya rechazado* su apelación de Nivel 1. Puede pedir esta revisión solo si siguió recibiendo la atención después de la fecha en que finalizó su cobertura.

Paso 2: La Organización para la mejora de la calidad realiza una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización para la mejora de la calidad harán otra revisión cuidadosa de toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días después de recibir su solicitud de apelación, los revisores decidirán sobre su apelación y le informarán su decisión.

¿Qué sucede si la organización de revisión acepta su apelación?

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. **Debemos seguir**

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

brindando la cobertura para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesaria.

- Usted debe seguir pagando la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión la rechaza?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomamos sobre su apelación de Nivel 1 y no la cambiarán.
- En el aviso que recibirá, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para avanzar hacia el siguiente nivel de apelación, que lo maneja un juez administrativo o un mediador.

Paso 4: Si la rechaza, usted tendrá que decidir si quiere continuar con la apelación.

- Hay otros tres niveles de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted puede elegir aceptar esa decisión, o avanzar hacia el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación la revisa un juez administrativo o un mediador.
- La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 7.5	¿Qué sucede si se vence el plazo para presentar una apelación de Nivel 1?
--------------------	--

Puede presentar una apelación ante nosotros

Como se explica anteriormente en la Sección 7.3, usted debe actuar rápido para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad y comenzar su primera apelación (en un día o dos, como máximo). Si se vence el plazo para comunicarse con esta organización, hay otra forma de presentar su apelación. Si usa esta otra forma de presentar su apelación, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 1 *alternativa*

Si se vence el plazo para comunicarse con la Organización para la mejora de la calidad, usted puede presentarnos directamente la apelación pidiendo una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que usa los plazos rápidos en lugar del plazo estándar.

Estos son los pasos para la apelación de Nivel 1 alternativa:

Términos legales
A la “revisión rápida” (o “apelación rápida”) también se la denomina “apelación acelerada”.

Paso 1: Comuníquese con nosotros y pídanos una “revisión rápida”.

- Para obtener detalles sobre cómo puede comunicarse con nosotros, consulte la Sección 1 del Capítulo 2 y busque la sección denominada *Cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una apelación sobre su atención médica*.
- **No se olvide de pedir una “revisión rápida”.** Esto significa que nos pide que le demos una respuesta usando los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares”.

Paso 2: Hacemos una “revisión rápida” de la decisión que tomamos sobre cuándo dejar de cubrir sus servicios.

- Durante esta revisión, volvemos a analizar toda la información sobre su caso. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando establecimos la fecha para finalizar la cobertura del plan para los servicios que usted estaba recibiendo.
- Usaremos los plazos “rápidos” en lugar de los “estándares” para darle la respuesta de esta revisión.

Paso 3: Le comunicaremos nuestra decisión dentro de un plazo de 72 horas después de que usted pida una “revisión rápida” (“apelación rápida”).

- **Si aceptamos su apelación rápida,** significa que estamos de acuerdo con que usted necesita esos servicios durante más tiempo, y seguiremos prestándole los servicios cubiertos mientras sigan siendo médicamente necesarios. También significa que aceptamos reembolsarle la parte que nos corresponde de los costos de la atención que ha recibido desde la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura. (Usted debe pagar la parte que le corresponde de los costos, y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura).
- **Si rechazamos su apelación rápida,** entonces su cobertura finalizará en la fecha que le indicamos y no pagaremos ninguna parte de los costos después de esa fecha.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si continuó recibiendo servicios de atención médica a domicilio, servicios en un centro de atención de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF) *después* de la fecha en que dijimos que terminaría su cobertura, **usted deberá pagar el costo total** de esta atención.

Paso 4: Si rechazamos su apelación rápida, su caso pasará automáticamente al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su apelación rápida, **estamos obligados a enviar su apelación a una “Organización de revisión independiente”**. Si hacemos esto, significa que usted avanzará *automáticamente* hacia el Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelaciones de Nivel 2 alternativa

Durante la apelación de Nivel 2, una **Organización de revisión independiente** revisa la decisión que tomamos al rechazar su “apelación rápida”. Esta organización determina si la decisión que tomamos se debe cambiar.

Términos legales
El nombre formal para la “Organización de revisión independiente” es “ Entidad de revisión independiente ”. A veces se la denomina “ IRE ” (del inglés “Independent Review Entity”).

Paso 1: Enviaremos automáticamente su caso a la Organización de revisión independiente.

- Estamos obligados a enviar la información de su apelación de Nivel 2 a la Organización de revisión independiente dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que le hayamos informado que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo o con otros, puede presentar una queja. El proceso de quejas es diferente del proceso de apelaciones. La Sección 9 de este capítulo le indica cómo presentar una queja).

Paso 2: La Organización de revisión independiente hace una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le darán una respuesta dentro de un plazo de 72 horas.

- **La Organización de revisión independiente es una organización independiente que contrata Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Es una empresa que Medicare elige para que sea la Organización de revisión independiente. Medicare supervisa su trabajo.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Los revisores de la Organización de revisión independiente analizarán cuidadosamente la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización *acepta* su apelación**, debemos reembolsarle (devolverle) la parte que nos corresponde de los costos de la atención que usted recibió desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. También debemos seguir cubriendo la atención mientras sea médicamente necesaria. Usted deberá seguir pagando la parte que le corresponde de los costos. Si tiene limitaciones de cobertura, estas podrían limitar cuánto le reembolsaremos o durante cuánto tiempo seguiremos cubriendo sus servicios.
- **Si esta organización *rechaza* su apelación**, significa que está de acuerdo con la decisión que tomó nuestro plan sobre su primera apelación y no la cambiará.
 - En el aviso que reciba de la Organización de revisión independiente, se le explicará por escrito qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Se le darán los detalles para avanzar hacia una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si la Organización de revisión independiente rechaza su apelación, puede elegir si desea continuar con su apelación.

- Hay otros tres niveles de apelación después del Nivel 2, lo que representa un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su apelación de Nivel 2, usted puede elegir aceptar esa decisión, o avanzar hacia el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación la revisa un juez administrativo o un mediador.
- La Sección 8 de este capítulo explica más acerca de los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 8.1	Niveles de apelación 3, 4 y 5 para solicitudes de servicios médicos
--------------------	--

Esta sección puede ser adecuada para usted si ha presentado una apelación de Nivel 1 y Nivel 2, y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico por el que ha apelado cumple con ciertos niveles mínimos, es posible que pueda avanzar hacia otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no puede seguir apelando. Si el valor en dólares es lo suficientemente alto, la respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para pedir una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones relacionadas con apelaciones, los tres últimos niveles de apelación funcionan más o menos de la misma manera. La revisión de su apelación la manejan estas personas en cada uno de estos niveles.

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Apelación de Nivel 3 Un juez (llamado juez administrativo) o un mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el juez administrativo o mediador acepta su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 4. A diferencia de una decisión tomada en el Nivel 2 (Organización de revisión independiente), tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 3 favorable para usted.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o prestarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del juez administrativo o mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 con los documentos relacionados. Podemos esperar la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o prestarle el servicio en cuestión.
- **Si el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el juez administrativo o mediador rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará qué hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

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 se acepta su apelación o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable para una apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones puede concluir o no.** Nosotros decidiremos si será necesario apelar esta decisión en el Nivel 5. A diferencia de una decisión tomada en el Nivel 2 (Organización de revisión independiente), tenemos derecho a apelar una decisión de Nivel 4 favorable para usted si el valor del artículo o servicio médico alcanza el valor en dólares requerido.
 - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o prestarle el servicio en un plazo de 60 días calendario después de que recibamos la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo comunicaremos por escrito.
- **Si se rechaza su apelación o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede concluir o no.**
 - Si usted decide aceptar esta decisión de rechazar su apelación, el proceso de apelaciones habrá terminado.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si no quiere aceptar la decisión, es posible que pueda pasar al siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le indicará si las normas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5. Si las normas le permiten continuar, en el aviso escrito también se le indicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer a continuación si decide seguir con su apelación.

Apelación de Nivel 5 Un juez del **Tribunal federal de distrito** revisará su apelación.

- Este es el último paso del proceso de apelaciones.

PRESENTAR QUEJAS

SECCIÓN 9 **Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes**



Si tiene problemas con las decisiones relacionadas con los beneficios, la cobertura o el pago, esta sección *no es la indicada*. En su lugar, debe usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Vaya a la Sección 4 de este capítulo.

Sección 9.1 **¿Qué tipos de problemas se tratan en el proceso de quejas?**

En esta sección, se explica cómo se puede utilizar el proceso para presentar quejas. El proceso de quejas *solo* se aplica a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. A continuación, encontrará algunos ejemplos de los tipos de problemas que pueden tratarse a través del proceso de quejas.

Si tiene cualquiera de estos tipos de problemas, puede “presentar una queja”

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
Respeto de su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información que usted considera que debería ser confidencial?

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Queja	Ejemplo
Falta de respeto, mal servicio al cliente u otro comportamiento negativo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien ha sido descortés o le ha faltado el respeto? • ¿Está insatisfecho con la manera en que lo han tratado en Servicios para los miembros? • ¿Le parece que lo están alentando a dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está teniendo problemas para conseguir una cita o tiene que esperar demasiado para conseguirla? • ¿Ha tenido que esperar demasiado a médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud? ¿O ha tenido que esperar demasiado por Servicios para los miembros u otro personal de nuestro plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Entre los ejemplos, se incluye esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera, en la sala de consulta o para recibir una receta.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio de un médico?
Información que obtiene de nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que no le hemos dado un aviso que estamos obligados a darle? • ¿Cree que la información por escrito que le hemos dado es difícil de comprender?

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Queja	Ejemplo
Puntualidad (Estos tipos de quejas se relacionan con la <i>puntualidad</i> de nuestras medidas respecto de las decisiones de cobertura y las apelaciones)	<p>El proceso para pedir una decisión de cobertura y presentar apelaciones se explica en las Secciones 4 a 8 de este capítulo. Si quiere pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación, debe usar ese proceso, no el proceso de quejas.</p> <p>Sin embargo, si ya nos ha pedido una decisión de cobertura o ha presentado una apelación, y le parece que no estamos respondiendo lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja por nuestra lentitud. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si nos ha pedido que tomemos una “decisión de cobertura rápida” o ha solicitado una “apelación rápida”, y rechazamos su pedido, puede presentar una queja.• Si cree que no estamos cumpliendo con los plazos para tomar una decisión de cobertura o darle la respuesta de una apelación, puede presentar una queja.• Cuando se revisa una decisión de cobertura que tomamos y se nos indica que debemos cubrir o reembolsar ciertos servicios médicos, se aplican ciertos plazos. Si cree que no estamos cumpliendo con estos plazos, puede presentar una queja.• Cuando no tomamos una decisión a tiempo, tenemos la obligación de enviar su caso a la Organización de revisión independiente. Si no lo hacemos dentro del plazo obligatorio, puede presentar una queja.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.2 El nombre formal para “presentar una queja” es “interponer un reclamo”

Términos legales

- En esta sección, una “queja” también se denomina “reclamo”.
- Otro término para “presentar una queja” es “interponer un reclamo”.
- Otra forma de decir “usar el proceso de quejas” es “usar el proceso para interponer un reclamo”.

Sección 9.3 Paso a paso: Presentación de una queja

Paso 1: Comuníquese con nosotros de inmediato, ya sea por teléfono o por escrito.

- **Habitualmente, el primer paso consiste en llamar a Servicios para los miembros.** Si debe hacer algo más, Servicios para los miembros se lo indicará. Para obtener información adicional, comuníquese con nuestro número de Servicios para los miembros al 713-442-CARE (2273) o llame gratis al 1-866-535-8343. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local, los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, de lunes a viernes, el horario es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora local. El servicio de mensajería se utiliza los fines de semana, fuera de horario y en días feriados nacionales. Servicios para los miembros ofrece un servicio gratuito de interpretación para las personas que no hablan inglés.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presentó su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- **Tiene derecho a una resolución oportuna de las quejas sobre los servicios y/o las decisiones tomadas por el plan.** Las quejas se revisan de manera individual y resolveremos la queja tan rápido como lo requiera su estado de salud. Las quejas aceleradas o rápidas se responderán dentro de las 24 horas si la queja está relacionada con la negativa del plan de acelerar una solicitud de servicios médicos que no ha recibido. La queja por escrito debe enviarse en un plazo de 60 días después del evento o incidente. Abordaremos otras solicitudes de queja dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su queja. Podemos extender el plazo hasta 14 días si usted solicita la extensión, o si justificamos la necesidad de información adicional y si la demora es para su beneficio. Si hace su queja por escrito, responderemos por escrito.
- **Independientemente de si llama o escribe, debe comunicarse con Servicios para los miembros de inmediato.** La queja debe presentarse dentro de los 60 días calendario después de haber tenido el problema sobre el que se quiere quejar.

Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si presenta una queja porque se rechazó su solicitud de una “decisión de cobertura rápida” o una “apelación rápida”, le concederemos automáticamente una “queja rápida”.** Si se le ha concedido una “queja rápida”, quiere decir que le daremos una respuesta en un plazo de 24 horas.

Términos legales

En esta sección, una “queja rápida” también se denomina “reclamo acelerado”.

Paso 2: Analizaremos su queja y le daremos una respuesta.

- **De ser posible, le daremos una respuesta de inmediato.** Si nos llama por una queja, tal vez podamos darle una respuesta en esa misma llamada telefónica. Si su afección requiere que respondamos rápidamente, así lo haremos.
- **La mayoría de las quejas se responden dentro de los 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es para su conveniencia, o si usted pide más tiempo, podemos demorar hasta 14 días calendario más (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo notificaremos por escrito.
- **Si no estamos de acuerdo** con la totalidad o una parte de la queja o si no nos hacemos responsables del problema por el que se está quejando, se lo comunicaremos. La respuesta incluirá nuestras razones para esta contestación. Debemos responder si aceptamos la queja o no.

Sección 9.4 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención a la Organización para la mejora de la calidad

Usted puede presentar una queja sobre la calidad de la atención que recibió a través del proceso paso a paso que se describe arriba.

Cuando su queja es sobre la *calidad de la atención*, también tiene otras dos opciones:

- **Puede presentar su queja a la Organización para la mejora de la calidad.** Si lo prefiere, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención que recibió directamente a esta organización (*sin* presentarnos la queja).
 - La Organización para la mejora de la calidad es un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos de la salud a quienes el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes con Medicare.
 - Para encontrar el nombre, la dirección y el teléfono de la Organización para la mejora de la calidad de su estado, busque en la Sección 4 del Capítulo 2 de este folleto. Si presenta una queja a esta organización, colaboraremos con ellos para resolver su queja.

**Capítulo 7. Qué debe hacer si tiene un problema o una queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- **O puede presentar su queja ante ambas organizaciones al mismo tiempo.** Si así lo desea, puede presentar su queja sobre la calidad de la atención ante nosotros y también ante la Organización para la mejora de la calidad.

Sección 9.5	También puede informarle a Medicare acerca de su queja
--------------------	---

Puede presentar una queja sobre KelseyCare Advantage Silver Freedom directamente ante Medicare. Para presentar una queja ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas de manera seria y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa de Medicare.

Si tiene cualquier otro comentario o inquietud, o si considera que el plan no está ocupándose de su caso, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 8

*Cancelación de su membresía en el
plan*

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

SECCIÓN 1	Introducción.....	186
Sección 1.1	Este capítulo se centra en la cancelación de su membresía en nuestro plan	186
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	186
Sección 2.1	Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción anual	186
Sección 2.2	Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage.....	187
Sección 2.3	En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial.....	188
Sección 2.4	¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?.....	188
SECCIÓN 3	¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?	189
Sección 3.1	En general, usted cancela su membresía cuando se inscribe en otro plan....	189
SECCIÓN 4	Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan	190
Sección 4.1	Hasta que se cancele su membresía, sigue siendo miembro de nuestro plan	190
SECCIÓN 5	KelseyCare Advantage Silver Freedom debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones.....	191
Sección 5.1	¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?	191
Sección 5.2	<u>No podemos</u> pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud	192
Sección 5.3	Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan	192

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1 Este capítulo se centra en la cancelación de su membresía en nuestro plan

Cancelar su membresía en KelseyCare Advantage Silver Freedom puede ser algo **voluntario** (cuando lo decide usted) o **involuntario** (cuando no es usted quien lo decide):

- Es posible que deje nuestro plan porque usted ha decidido que *quiere* dejarlo.
 - Solo hay ciertos momentos durante el año, o ciertas situaciones, en los que puede cancelar voluntariamente su membresía en el plan. La Sección 2 describe *cuándo* puede cancelar su membresía en el plan.
 - El proceso para cancelar voluntariamente su membresía varía según qué tipo de cobertura nueva elija. La Sección 3 describe *cómo* puede cancelar su membresía en cada situación.
- También hay situaciones limitadas en las que usted no decide cancelar su membresía, pero nos vemos obligados a hacerlo. La Sección 5 describe situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted dejará nuestro plan, debe continuar recibiendo atención médica a través de nuestro plan hasta que finalice su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Usted puede cancelar su membresía en nuestro plan solo durante determinados momentos del año, conocidos como períodos de inscripción. Todos los miembros tienen la oportunidad de dejar el plan durante el Período de inscripción anual y durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage. En ciertas situaciones, también puede ser elegible para dejar el plan en otros momentos del año.

Sección 2.1 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción anual

Usted puede cancelar su membresía durante el **Período de inscripción anual** (también conocido como “Período de inscripción abierta anual”). Este es el momento en el que debe revisar su cobertura de salud y medicamentos y tomar una decisión sobre la cobertura para el próximo año.

- **¿Cuándo es el Período de inscripción anual?** El período es del 15 de octubre al 7 de diciembre.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

- **¿A qué tipo de plan se puede cambiar durante el Período de inscripción anual?** Usted puede elegir mantener su cobertura actual o hacer cambios en su cobertura para el próximo año. Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos con receta o uno que no cubra medicamentos con receta).
 - Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
 - *O bien*, Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
- **¿Cuándo se cancelará su membresía?** Su membresía se cancelará cuando comience la cobertura de su nuevo plan el 1 de enero.

Sección 2.2 Puede cancelar su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cobertura médica durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage**.

- **¿Cuándo es el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Es todos los años, del 1 de enero al 31 de marzo.
- **¿A qué tipo de plan se puede cambiar durante el Período de inscripción abierta anual de Medicare Advantage?** Durante este período, puede hacer lo siguiente:
 - Cambiarse a otro plan de Medicare Advantage. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos con receta o uno que no cubra medicamentos con receta).
 - Cancelar su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiarse a Original Medicare durante este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento.
- **¿Cuándo se cancelará su membresía?** Su membresía se cancelará el primer día del mes después de que se inscriba en otro plan de Medicare Advantage o de que recibamos su solicitud para cambiarse a Original Medicare. Si también elige inscribirse en un plan de medicamentos con receta de Medicare, su membresía en el plan de medicamentos comenzará el primer día del mes después de que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan**Sección 2.3 En ciertas situaciones, puede cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial**

En determinadas situaciones, los miembros de KelseyCare Advantage Silver Freedom pueden ser elegibles para cancelar su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

- **¿Quién es elegible para un Período de inscripción especial?** Si alguna de las siguientes situaciones se aplica a su caso, usted puede ser elegible para cancelar su membresía durante un Período de inscripción especial. Estos son solo ejemplos, para obtener la lista completa, puede comunicarse con el plan, llamar a Medicare o visitar el sitio web de Medicare (www.medicare.gov):
 - En general, cuando se muda.
 - Si tiene Medicaid.
 - Si rompemos nuestro contrato con usted.
 - Si está recibiendo atención en una institución, como un centro de cuidados o un hospital de atención a largo plazo (LTC).
- **¿Cuándo son los Períodos de inscripción especial?** Los períodos de inscripción varían según cada caso.
- **¿Qué puede hacer?** Para saber si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud como su cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Esto significa que puede elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede elegir un plan que cubra medicamentos con receta o uno que no cubra medicamentos con receta).
 - Original Medicare *con* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
 - *O bien*, Original Medicare *sin* un plan separado de medicamentos con receta de Medicare.
- **¿Cuándo se cancelará su membresía?** Generalmente, su membresía se cancelará el primer día del mes después de que se reciba su solicitud para cambiar de plan.

Sección 2.4 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo puede cancelar su membresía:

- Puede **llamar a Servicios para los miembros** (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

- Puede encontrar la información en el manual *Medicare & You 2022* (Medicare y Usted 2022).
 - Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia del manual *Medicare & You 2022* (Medicare y Usted 2022) cada otoño. Los nuevos miembros de Medicare la reciben en el plazo de un mes después de que se inscriben por primera vez.
 - También puede descargar una copia desde el sitio web de Medicare (www.medicare.gov). O puede llamar a Medicare al número que figura más abajo para pedir una copia impresa.
- Puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su membresía en nuestro plan?

Sección 3.1 En general, usted cancela su membresía cuando se inscribe en otro plan

Normalmente, para cancelar su membresía en nuestro plan, solo tiene que inscribirse en otro plan de Medicare durante uno de los períodos de inscripción (para obtener información sobre los períodos de inscripción, consulte la Sección 2 de este capítulo). No obstante, si quiere pasar de nuestro plan a Original Medicare *sin* un plan de medicamentos con receta de Medicare, debe solicitar que le cancelen la inscripción en nuestro plan. Hay dos maneras de pedir que cancelen su inscripción:

- Nos puede hacer el pedido por escrito. Si necesita más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).
- *O bien*, puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su membresía en nuestro plan.

Si desea cambiarse de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none"> • Otro plan de salud de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Su inscripción en KelseyCare Advantage Silver Freedom se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan.

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

Si desea cambiarse de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none"> Original Medicare <i>con</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> Inscribirse en el nuevo plan de medicamentos con receta de Medicare. <p>Su inscripción en KelseyCare Advantage Silver Freedom se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura en el nuevo plan.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Original Medicare <i>sin</i> un plan separado de medicamentos con receta de Medicare. 	<ul style="list-style-type: none"> Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Si necesita más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). También puede comunicarse con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana y solicitar que le cancelen su inscripción. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Su inscripción en KelseyCare Advantage Silver Freedom se cancelará cuando comience su cobertura de Original Medicare.

SECCIÓN 4 Hasta que se cancele su membresía, debe seguir recibiendo sus servicios médicos a través de nuestro plan

Sección 4.1 Hasta que se cancele su membresía, sigue siendo miembro de nuestro plan

Si deja KelseyCare Advantage Silver Freedom, es posible que pase algún tiempo antes de que se cancele su membresía y su nueva cobertura de Medicare entre en vigencia. (Para obtener información sobre cuándo comienza su nueva cobertura, consulte la Sección 2). Durante este tiempo, debe seguir obteniendo su atención médica a través de nuestro plan.

- **Si está hospitalizado el día que finalice su membresía, nuestro plan suele cubrir su hospitalización hasta que lo den de alta** (incluso si lo dan de alta después de que comience su nueva cobertura médica).

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan**SECCIÓN 5 KelseyCare Advantage Silver Freedom debe cancelar su membresía en el plan en ciertas situaciones****Sección 5.1 ¿Cuándo debemos cancelar su membresía en el plan?**

KelseyCare Advantage Silver Freedom debe cancelar su membresía en el plan en cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A ni la Parte B de Medicare.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de seis meses.
 - Si se muda o realiza un viaje largo, deberá llamar a Servicios para los miembros para averiguar si el lugar al que se muda o al que viaje está en el área de nuestro plan. (Los números de teléfono de Servicios para los miembros figuran en la contraportada de este folleto).
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si no es ciudadano de los Estados Unidos o no está legalmente presente en los Estados Unidos.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para ser miembro de nuestro plan. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
- Si permanentemente se comporta de una forma que sea perturbadora y nos dificulte brindarles atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de miembro para obtener atención médica. (No podemos hacer que deje nuestro plan por esta razón, a menos que primero recibamos permiso de Medicare).
 - Si cancelamos su membresía por esta razón, es posible que Medicare haga que el Inspector general investigue su caso.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía:

- Puede llamar a **Servicios para los miembros** para obtener más información (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto).

Capítulo 8. Cancelación de su membresía en el plan

Sección 5.2 No podemos pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud

KelseyCare Advantage Silver Freedom no está autorizado a pedirle que deje nuestro plan por ningún motivo relacionado con su salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si le parece que le están pidiendo que deje nuestro plan por un motivo relacionado con su salud, debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Sección 5.3 Tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía en nuestro plan

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, tenemos la obligación de darle por escrito nuestros motivos para dicha cancelación. Además, debemos explicarle cómo puede presentar un reclamo o una queja sobre nuestra decisión de cancelar su membresía. Puede consultar la Sección 9 del Capítulo 7 para obtener información sobre cómo presentar una queja.

CAPÍTULO 9

Avisos legales

Capítulo 9. Avisos legales

SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes	195
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	195
SECCIÓN 3	Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare.....	195

Capítulo 9. Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

Se aplican muchas leyes a esta *Evidencia de cobertura* y es posible que se apliquen algunas disposiciones adicionales porque lo exige la ley. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este documento. La ley principal que se aplica a este documento es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social (Social Security Act) y las normas creadas bajo esta ley por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Además, es posible que se apliquen otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que vive.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

Nuestro plan debe cumplir con las leyes que lo protegen contra la discriminación o la falta de imparcialidad. **No discriminamos** por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, sexo, género, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historia médica, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que ofrecen planes Medicare Advantage, como nuestro plan, deben cumplir con las leyes federales contra la discriminación, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley del Cuidado de Salud de Bajo Costo, todas las demás leyes que se aplican a las organizaciones que reciben fondos federales y cualquier otra ley o norma que se aplique por cualquier otra razón.

Si desea obtener más información o tiene alguna inquietud en cuanto a discriminación o un trato que no ha sido imparcial, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos a Servicios para los miembros (los números de teléfono figuran en la contraportada de este folleto). Si tiene una queja, como un problema de acceso para sillas de ruedas, Servicios para los miembros puede ayudarlo.

SECCIÓN 3 Aviso sobre los derechos de subrogación del pagador secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare en los que Medicare no es el pagador principal. Según las regulaciones de los CMS en el Título 42, Secciones 422.108 y 423.462 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), KelseyCare Advantage Silver Freedom, como una organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que los que la Secretaría ejerce conforme a las regulaciones de los CMS en las subpartes B a D de la parte 411 del Título 42 del CFR, y las normas establecidas en esta sección sustituyen cualquier legislación estatal.

CAPÍTULO 10

Definiciones de palabras importantes

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Administrador de beneficios de medicamentos con receta: un administrador de beneficios de medicamentos con receta (PBM) es una compañía que administra o maneja el beneficio de medicamentos con receta (Parte D).

Apelación: una apelación es un recurso que usted presenta si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegarle una solicitud de cobertura para servicios de atención médica o pagos por servicios que ya recibió. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, puede pedir una apelación si no pagamos un artículo o servicio que usted cree que debería poder recibir. En el Capítulo 7, se explica sobre las apelaciones, incluido el proceso para presentar una apelación.

Área de servicio: un área geográfica en la que un plan de salud acepta miembros, en caso de que limite la membresía según dónde vivan las personas. Para los planes que limitan qué médicos y hospitales usted puede utilizar, también suele ser el área en la que puede obtener servicios de rutina (que no sean de emergencia). El plan puede cancelar su inscripción si usted se muda fuera del área de servicio del plan de manera permanente.

Asociación de práctica independiente (IPA): una organización de médicos establecida para contratar con terceros pagadores.

Atención de emergencia: servicios cubiertos que: 1) presta un proveedor calificado para ofrecer servicios de emergencia; y 2) son necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección de emergencia.

Autorización previa: aprobación por adelantado para obtener servicios. Algunos servicios médicos de la red se cubren solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene una “autorización previa” de nuestro plan. En la Tabla de beneficios del Capítulo 4, se señalan los servicios cubiertos que necesitan autorización previa.

Auxiliar de atención médica a domicilio: un auxiliar de atención médica a domicilio presta servicios que no necesitan las habilidades de enfermeros o terapeutas certificados, como ayudar con la atención personal (por ejemplo, bañarse, ir al baño, vestirse o realizar ejercicios prescritos). Los auxiliares de atención médica a domicilio no tienen licencia de enfermería ni ofrecen terapia.

Ayuda adicional: un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos del programa de medicamentos con receta de Medicare, como las primas, los deducibles y el coseguro.

Cancelar la inscripción o cancelación de la inscripción: el proceso de cancelación de su membresía en nuestro plan. La cancelación de la inscripción puede ser voluntaria (cuando lo decide usted) o involuntaria (cuando no es usted quien lo decide).

Cantidad autorizada: el monto máximo en dólares autorizado para servicios cubiertos que prestan los proveedores y centros participantes y los proveedores y centros no participantes.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Cargos máximos: monto máximo que un proveedor que no es parte de Medicare puede cobrarle a un miembro por los servicios. Generalmente, el cargo se limita al 115% del programa de tarifas de Medicare por los servicios cubiertos.

Centro de atención de enfermería especializada (SNF): servicios de atención de enfermería especializada y rehabilitación especializada prestados todos los días de manera continua en un centro de atención de enfermería especializada. Algunos ejemplos de servicios del centro son la fisioterapia o las inyecciones intravenosas que solo puede aplicar un enfermero matriculado o un médico.

Centro de rehabilitación integral para pacientes externos (CORF): un centro que presta principalmente servicios de rehabilitación después de una enfermedad o lesión y que ofrece diversos servicios, como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y del lenguaje, y servicios de evaluación del entorno en el hogar.

Centro quirúrgico ambulatorio: un centro quirúrgico ambulatorio es una entidad que opera exclusivamente con el propósito de prestar servicios quirúrgicos ambulatorios a pacientes que no requieren hospitalización y cuya estadía prevista en el centro no supera las 24 horas.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS): es la agencia federal que administra Medicare. En el Capítulo 2, se explica cómo puede comunicarse con los CMS.

Cobertura acreditable para medicamentos con receta: cobertura para medicamentos con receta (por ejemplo, de un empleador o un sindicato) que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura para medicamentos con receta estándar de Medicare. Las personas que tienen este tipo de cobertura cuando pasan a ser elegibles para Medicare, por lo general, pueden mantener esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse en un plan de cobertura para medicamentos con receta de Medicare más adelante.

Cobertura para medicamentos con receta de Medicare (Parte D de Medicare): seguro que lo ayuda a pagar los medicamentos con receta para pacientes externos, las vacunas, los productos biológicos y algunos suministros que no cubren la Parte A ni la Parte B de Medicare.

Copago: un monto que pueden pedirle que pague como la parte que le corresponde del costo de un servicio o suministro médico, como una consulta con el médico, una consulta hospitalaria como paciente externo o un medicamento con receta. Un copago es un monto fijo, más que un porcentaje. Por ejemplo, puede pagar \$10 o \$20 por una consulta con el médico o por un medicamento con receta.

Coseguro: un monto que pueden pedirle que pague como la parte que le corresponde de los costos de los servicios. El coseguro es, a menudo, un porcentaje (por ejemplo, 20%).

Costo compartido: se refiere a los montos que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) un deducible que el plan puede imponer antes de cubrir los servicios; (2) un “copago” fijo que un plan exige cuando se recibe un servicio específico; o (3) un “coseguro”, un porcentaje del monto total pagado por un servicio, que un plan exige cuando se recibe un servicio específico.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Costos que paga de su bolsillo: consulte la definición de “costo compartido” más arriba. El requisito de costo compartido de un miembro de pagar una parte de los servicios recibidos también se conoce como el requisito de costo que un miembro “paga de su bolsillo”.

Cuidado asistencial: el cuidado asistencial es la atención personal que se brinda en un centro de cuidados, un hospicio u otro centro cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada. El cuidado asistencial es la atención personal que pueden brindar personas que no tienen habilidades ni preparación profesional, por ejemplo, ayuda con actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, acostarse y levantarse de la cama o sentarse y levantarse de la silla, desplazarse, e ir al baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas realizan por sí mismas, como ponerse gotas para los ojos. Medicare no paga el cuidado asistencial.

Deducible: el monto que usted debe pagar por la atención médica antes de que nuestro plan comience a pagar.

Determinación de la organización: el plan de Medicare Advantage toma una determinación de la organización cuando toma una decisión acerca de si los servicios o artículos están cubiertos o cuánto le corresponde pagar a usted por los servicios o artículos cubiertos. Las determinaciones de la organización se denominan “decisiones de cobertura” en este folleto. En el Capítulo 7, se explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Dispositivos ortésicos y protésicos: son dispositivos médicos solicitados por su médico u otro proveedor de atención médica. Los artículos cubiertos incluyen, entre otros, dispositivos ortopédicos para brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y dispositivos necesarios para reemplazar una parte o una función interna del cuerpo, como suministros para ostomía y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Emergencia: una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente con un conocimiento normal sobre salud y medicina, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que pierda la vida, un miembro o la función de un miembro. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o afección que se agrava rápidamente.

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico por razones médicas. Algunos ejemplos son andadores, sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos para la generación del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital recetadas por un proveedor para usar en el hogar.

Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Divulgación de información: en este documento, junto con su formulario de inscripción y cualquier otro documento adjunto, cláusula adicional u otra cobertura opcional seleccionada, se explica su cobertura, lo que debemos hacer nosotros, sus derechos y lo que debe hacer usted como miembro de nuestro plan.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Facturación de saldos: cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura al paciente más que el monto del costo compartido permitido del plan. Como miembro de KelseyCare Advantage Silver Freedom, usted solo tiene que pagar los montos del costo compartido del plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores le “facturen el saldo” ni que le cobren, de otra manera, más que el monto del costo compartido que su plan indica que usted debe pagar.

Grupo médico: un conjunto de médicos que se han asociado, mediante contrato.

Hospicio: un miembro con una expectativa de vida de 6 meses o menos tiene derecho a elegir un hospicio. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de hospicios en su área geográfica. Si elige un hospicio y continúa pagando las primas, sigue siendo miembro de nuestro plan. Podrá seguir recibiendo todos los servicios médicamente necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos. El hospicio le proporcionará un tratamiento especial para su estado.

Hospitalización: es cuando lo ingresan formalmente al hospital para que reciba servicios médicos especializados. Aunque usted permanezca en el hospital durante la noche, puede ser considerado un “paciente externo”.

Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (Supplemental Security Income, SSI): un beneficio mensual que paga el Seguro Social a personas con ingresos y recursos limitados que son discapacitadas, están ciegas o tienen 65 años o más. Los beneficios del SSI no son iguales a los beneficios del Seguro Social.

Medicaid (o asistencia médica): un programa conjunto estatal y federal ayuda a solventar los costos médicos de ciertas personas con bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid varían de un estado a otro, pero cubren la mayoría de los costos de atención médica si usted califica para Medicare y Medicaid. En la Sección 6 del Capítulo 2, se incluye más información sobre cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

Medicamento necesario: servicios, suministros o medicamentos que son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección y cumplen con los estándares de buena práctica médica aceptados.

Medicare: el programa federal de seguros médicos destinado a personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (por lo general, las que tienen insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante de riñón). Las personas que tienen Medicare pueden obtener su cobertura de salud de Medicare a través de Original Medicare o un plan Medicare Advantage.

Miembro (miembro de nuestro plan o “miembro del plan”): una persona con Medicare elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción han confirmado los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Monto máximo que paga de su bolsillo: el monto máximo que usted paga de su bolsillo durante el año calendario por los servicios cubiertos dentro de la red de la Parte A y la Parte B. Los montos que paga por las primas de la Parte A y de la Parte B de Medicare no se tienen en cuenta en el monto máximo que paga de su bolsillo. Consulte la Sección 1.2 del Capítulo 4 para obtener información sobre el monto máximo que paga de su bolsillo.

Organización local de médicos (LPO): médicos de atención primaria y de atención especializada que pueden ser agrupados tanto por su ubicación geográfica como por sus patrones de remisión.

Organización para la mejora de la calidad (Quality Improvement Organization, QIO): un grupo de médicos en ejercicio y otros expertos en atención médica a los que el gobierno federal les paga por evaluar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes con Medicare. Consulte la Sección 4 del Capítulo 2 para obtener información sobre cómo comunicarse con la QIO de su estado.

Original Medicare (“Medicare tradicional” o plan de Medicare con “pago por servicio”): Original Medicare es ofrecido por el gobierno y no por planes de salud privados, como los planes de Medicare Advantage y los planes de medicamentos con receta. En Original Medicare, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica los montos de pago establecidos por el Congreso. Puede consultar con cualquier médico, hospital o proveedor de atención médica que acepte Medicare. Usted debe pagar el deducible. Medicare paga la parte que le corresponde de la cantidad aprobada por Medicare, y usted paga la parte que le corresponde a usted. Original Medicare tiene dos partes: la Parte A (seguro hospitalario) y la Parte B (seguro médico), y está disponible en todas partes de los Estados Unidos.

Parte C: consulte “Plan de Medicare Advantage (MA)”.

Parte D: el Programa voluntario de beneficios de medicamentos con receta de Medicare. (Para que sea más fácil referirnos al programa de beneficios de medicamentos con receta, lo denominaremos Parte D).

Período de beneficios: la manera en que nuestro plan y Original Medicare miden su uso de los servicios de hospitales y centros de atención de enfermería especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando no haya recibido atención hospitalaria para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en el hospital o en el centro de atención de enfermería especializada después de que un período de beneficios haya terminado, comenzará un período de beneficios nuevo. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Período de inscripción abierta de Medicare Advantage: un tiempo establecido cada año para que los miembros de un plan Medicare Advantage puedan cancelar sus inscripciones en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura a través de Original Medicare. Si elige cambiarse a Original Medicare durante este período, también puede inscribirse en un plan separado de medicamentos con receta de Medicare en ese momento. El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage es desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo y también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona es elegible para Medicare por primera vez.

Período de inscripción anual: un tiempo establecido, durante el otoño, en el que los miembros pueden cambiar sus planes de salud o de medicamentos o cambiarse a Original Medicare. El Período de inscripción anual es desde el 15 de octubre hasta el 7 de diciembre.

Período de inscripción especial: un tiempo establecido para que los miembros puedan cambiar sus planes de salud y de medicamentos o volver a Original Medicare. Las situaciones en las que usted puede ser elegible para un Período de inscripción especial son las siguientes: si se muda fuera del área de servicio, si se muda a un centro de cuidados o si no cumplimos nuestro contrato con usted.

Período de inscripción inicial: el tiempo en el que puede inscribirse en la Parte A y la Parte B de Medicare, cuando es elegible por primera vez para recibir Medicare. Por ejemplo, si es elegible para Medicare cuando cumpla 65 años, el Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza tres meses antes del mes en que cumpla 65 años, incluye el mes en que cumpla 65 años y termina tres meses después del mes en que cumpla 65 años.

Plan de necesidades especiales: un tipo especial de plan de Medicare Advantage que proporciona una atención médica más específica para determinados grupos de personas, como aquellas que tienen Medicare y Medicaid, que viven en centros de cuidados o que tienen ciertas afecciones médicas crónicas.

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindar los beneficios de la Parte A y la Parte B a personas con Medicare que se inscriban en el plan. Incluye todos los planes de Medicare Advantage, los planes de Medicare Cost, los Programas piloto/de demostración y los Programas de atención integral para personas de edad avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).

Plan de una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO): un plan de una Organización de proveedores preferidos es un plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los miembros del plan por un monto de pago específico. Un plan de PPO debe cubrir todos los beneficios del plan, independientemente de si los brindan proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del miembro será generalmente superior cuando reciba los beneficios del plan de proveedores fuera de la red. Los planes de PPO tienen un límite anual de costos que paga de su bolsillo por servicios recibidos de proveedores de la red (preferidos) y un límite más alto de total combinado de costos que paga de su bolsillo por servicios de proveedores de la red (preferidos) y fuera de la red (no preferidos).

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado Parte C de Medicare. Es un plan ofrecido por una compañía privada que tiene un contrato con Medicare para brindarle todos sus beneficios de la Parte A y la Parte B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser una Organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO), una Organización de proveedores preferidos (Preferred Provider Organization, PPO), un Plan privado de pago por servicio (Private Fee for Service, PFFS) o un plan de Cuenta de ahorro para gastos médicos (Medical Savings Account, MSA) de Medicare. Cuando se inscribe en un plan de Medicare Advantage, los servicios de Medicare se cubren a través del plan y no se pagan conforme a Original Medicare. En la mayoría de los casos, los planes de Medicare Advantage también ofrecen la Parte D (cobertura para medicamentos con receta) de Medicare. Estos planes se llaman planes de **Medicare Advantage con cobertura para medicamentos con receta**. KelseyCare Advantage Silver Freedom no ofrece cobertura para medicamentos con receta de Medicare. Todos los que tengan la Parte A y la Parte B de Medicare son elegibles para inscribirse en cualquier plan de salud de Medicare Advantage que se ofrezca en su área.

Póliza “Medigap” (seguro complementario de Medicare): seguro complementario de Medicare que venden compañías de seguros privadas para cubrir los “períodos sin cobertura” de Original Medicare. Las pólizas Medigap solo funcionan con Original Medicare. (Un plan de Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Prima: el pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros o a un plan de salud por cobertura de salud o de medicamentos con receta.

Proveedor de atención primaria (Primary Care Physician/Provider, PCP): su proveedor de atención primaria es el médico u otro proveedor con quien consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. Este se asegura de que usted tenga la atención que necesita para mantenerse sano. El PCP puede hablar con otros médicos y con otros proveedores de atención médica sobre su atención y remitirlo a ellos. En muchos planes de salud de Medicare, usted debe consultar con su proveedor de atención primaria antes de consultar con otro proveedor de atención médica. Consulte la Sección 2.1 del Capítulo 3 para obtener información sobre los Proveedores de atención primaria.

Proveedor de la red: “proveedor” es el término general que usamos para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica que están autorizados o certificados por Medicare y el estado para prestar servicios de atención médica. Los llamamos “**proveedores de la red**” cuando tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como pago total y, en algunos casos, para coordinar y prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Nuestro plan les paga a los proveedores de la red de conformidad con el acuerdo que tiene con ellos o si ellos aceptan prestarle servicios cubiertos por el plan. Los proveedores de la red también se denominan “proveedores del plan”.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro con el que no hemos acordado coordinar ni prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no emplea, reconoce ni dirige nuestro plan, y que además no han firmado un contrato para prestarle servicios cubiertos a usted. En el Capítulo 3 de este folleto, se explica cómo usar proveedores o centros fuera de la red.

Capítulo 10. Definiciones de palabras importantes

Punto de servicio (POS): un beneficio que le permite utilizar proveedores que están fuera de la red del plan por un costo adicional. (Consulte la Sección 3.2 del Capítulo 1).

Queja: el nombre formal para “presentar una queja” es “interponer un reclamo”. El proceso de quejas *solo* se aplica a determinados tipos de problemas. Entre ellos se incluyen los problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que recibe. Consulte también “Reclamo” en esta lista de definiciones.

Reclamo: tipo de queja que usted presenta sobre nosotros, por ejemplo, una queja relacionada con la calidad de su atención. Este tipo de queja no está relacionado con disputas de cobertura ni de pago.

Servicios cubiertos: el término general que utilizamos para referirnos a todos los suministros y servicios de atención médica que cubre el plan.

Servicios cubiertos por Medicare: son los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare. Todos los planes de salud de Medicare, incluido el nuestro, deben cubrir todos los servicios cubiertos por la Parte A y la Parte B de Medicare.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Servicios de urgencia: los servicios de urgencia se prestan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevista, que no es de emergencia y que requiere atención médica inmediata. Los servicios de urgencia pueden prestarlos proveedores de la red o fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no sea posible comunicarse con ellos temporalmente.

Servicios para los miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, sus beneficios, sus reclamos y sus apelaciones. Para obtener información sobre cómo comunicarse con Servicios para los miembros, consulte el Capítulo 2.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): consulte “Ayuda adicional”.

Method	KelseyCare Advantage Servicios para Miembros - Información de contacto	
Call	<p>1-866-535-8343</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Desde el 1.º de octubre hasta el 31 de marzo, el horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana.</p> <p>Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes. Utilizamos los servicios de mensajería los fines de semana, después de horas y en días festivos federales. Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de intérprete para las personas que no hablan inglés.</p>	
TTY	<p>711</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas.</p> <p>Desde el 1.º de octubre hasta el 31 de marzo, el horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana.</p> <p>Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, el horario de atención es de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes. Utilizamos los servicios de mensajería los fines de semana, después de horas y en días festivos federales.</p>	
Fax	713-442-5450	
Write	<p>KelseyCare Advantage ATTN: Member Services 11511 Shadow Creek Parkway Pearland, TX 77584</p>	<p>- OR - KelseyCare Advantage ATTN: Member Services P.O. Box 841569 Pearland, TX 77584-9832</p>
Website	www.kelseycareadvantage.com	

Programa de Defensa y Asesoramiento sobre Información de la Salud (HICAP)

El Programa de Defensa y Asesoramiento sobre Información de la Salud (Health Information Counseling and Advocacy Program, HICAP) es un programa estatal que recibe fondos del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito de seguro de salud local a personas con Medicare

METHOD	Programa de Defensa y Asesoramiento sobre Información de la Salud (HICAP) (Texas' SHIP) – Información de contacto
CALL	1-800-252-9240
TTY	<p>1-800-735-2989</p> <p>Para llamar a este número, es necesario contar con un equipo de teléfono especial y es únicamente para las personas que tengan dificultades para oír o hablar.</p>
WRITE	<p>701 West 51st Street MC: W352 Austin, TX 78751</p>
Website	https://www.tdi.texas.gov/consumer/hicap

® El logotipo de CVS Caremark es una marca comercial y/o marca comercial registrada de CVS Caremark y/o una de sus filiales.

Declaración de divulgación de PRA De acuerdo con la Ley de reducción de papeleo de 1995, no se requiere que ninguna persona responda a una recopilación de información a menos que muestre un número de control de OMB válido. El número de control válido de OMB para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios 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.