

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Evidencia de Cubierta:

Los beneficios y servicios de salud y la cubierta para medicamentos recetados de Medicare como afiliado de MMM Flexi Platino (HMO D-SNP)

Este documento proporciona detalles acerca de su cuidado de salud y cubierta de medicamentos recetados de Medicare y Medicaid desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

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

Este plan, MMM Flexi Platino, es ofrecido por MMM Healthcare, LLC. (Cuando esta *Evidencia de Cubierta* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, hace referencia a MMM Healthcare, LLC. Cuando dice “plan” o “nuestro plan”, hace referencia a MMM Flexi Platino).

Esta información está disponible, gratis, en español e inglés.

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

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

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

MMM Healthcare, LLC., es un plan HMO D-SNP con un contrato Medicare y un contrato con el programa Medicaid de Puerto Rico. La afiliación en MMM depende de la renovación del contrato. Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para entender:

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

MMM-PDG-MIS-537-080824-S
Y0049_2025 1150 0014 I_C

Evidencia de Cubierta de 2025

Índice

CAPÍTULO 1: <i>Primeros pasos como afiliado</i>	5
SECCIÓN 1 Introducción.....	6
SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos son necesarios para ser afiliado del plan?	8
SECCIÓN 3 Materiales importantes de afiliación que recibirá.....	9
SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para MMM Flexi Platino	11
SECCIÓN 5 Mas información sobre su prima mensual.....	14
SECCIÓN 6 Manteniendo actualizado su expediente de afiliación del plan	14
SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan	15
CAPÍTULO 2: <i>Números de teléfono y recursos importantes</i>	17
SECCIÓN 1 Contactos de MMM Flexi Platino (cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con Servicios al Afiliado)	18
SECCIÓN 2 Medicare (cómo obtener ayuda e información directamente del programa federal Medicare).....	25
SECCIÓN 3 Programa estatal de asistencia sobre seguro médico (ayuda gratuita, información y respuestas a sus preguntas sobre Medicare).....	27
SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad	28
SECCIÓN 5 Seguro Social.....	29
SECCIÓN 6 Medicaid	30
SECCIÓN 7 Información sobre programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados	33
SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios.....	34
CAPÍTULO 3: <i>Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos</i>	35
SECCIÓN 1 Datos importantes sobre cómo obtener cuidado de salud y otros servicios como afiliado de nuestro plan	36
SECCIÓN 2 Use los proveedores de la red del plan para obtener cuidado de salud y otros servicios.....	38
SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cuando tiene una emergencia, una necesidad de cuidado urgente o durante un desastre.....	44
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente el costo total de los servicios?.....	47
SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren los servicios médicos cuando participa en un estudio de investigación clínica?	47
SECCIÓN 6 Reglas para obtener cuidado en una “institución religiosa no médica para el cuidado de la salud”	50

SECCIÓN 7	Reglas para la propiedad de equipo médico duradero.....	51
CAPÍTULO 4:	<i>Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)</i>	53
SECCIÓN 1	Cómo comprender los costos que paga de su bolsillo por los servicios cubiertos.....	54
SECCIÓN 2	Utilice la <i>Tabla de Beneficios Médicos</i> para saber qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar	56
SECCIÓN 3	¿Qué servicios están cubiertos fuera de MMM Flexi Platino?	126
SECCIÓN 4	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	128
CAPÍTULO 5:	<i>Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D</i>	132
SECCIÓN 1	Introducción.....	133
SECCIÓN 2	Obtenga su receta en una farmacia en la red o a través del servicio de envío por correo de nuestro plan	134
SECCIÓN 3	Sus medicamentos tienen que estar en la Lista de Medicamentos del plan.....	137
SECCIÓN 4	Hay restricciones en la cubierta para algunos medicamentos.....	139
SECCIÓN 5	¿Qué pasa si uno de los medicamentos no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera?	141
SECCIÓN 6	¿Qué pasa si cambia la cubierta para uno de sus medicamentos?	143
SECCIÓN 7	¿Qué tipos de medicamentos <i>no</i> están cubiertos por el plan?	146
SECCIÓN 8	Despachando una receta.....	147
SECCIÓN 9	Cubierta de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	147
SECCIÓN 10	Programas para la administración y uso seguro de medicamentos.....	149
CAPÍTULO 6:	<i>Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D</i>	152
SECCIÓN 1	Introducción.....	153
SECCIÓN 2	Lo que paga por un medicamento depende de la etapa de pago de medicamentos en la que se encuentra cuando obtiene el medicamento	156
SECCIÓN 3	Le enviamos informes que explican los pagos por sus medicamentos y en cuál etapa se encuentra	156
SECCIÓN 4	No hay deducible para MMM Flexi Platino.....	158
SECCIÓN 5	Durante la Etapa de Cubierta Inicial, el plan paga la parte del costo de sus medicamentos que le corresponde y usted paga la suya.....	158
SECCIÓN 6	Durante la Etapa de Cubierta Catastrófica, usted no pagará por sus medicamentos Cubiertos de la Parte D	161
SECCIÓN 7	Vacunas de la Parte D. Lo que usted paga depende de cómo y dónde las recibe.....	161

CAPÍTULO 7: <i>Cómo solicitarnos el que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios o medicamentos cubiertos</i>	164
SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos por sus servicios o medicamentos cubiertos	165
SECCIÓN 2 Cómo pedirnos un reembolso o que paguemos una factura que recibió	167
SECCIÓN 3 Consideraremos su solicitud de pago y responderemos afirmativa o negativamente.....	168
CAPÍTULO 8: <i>Sus derechos y responsabilidades</i>	170
SECCIÓN 1 Nuestro plan debe honrar sus derechos y sensibilidades culturales como afiliado del plan	171
SECCIÓN 2 Usted tiene varias responsabilidades como afiliado del plan	190
SECCIÓN 3 MMM Healthcare, LLC tiene un contrato con la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) para proporcionar el Programa Platino de Medicare.....	192
CAPÍTULO 9: <i>Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)</i>	194
SECCIÓN 1 Introducción.....	195
SECCIÓN 2 Dónde conseguir más información y asistencia personalizada.....	195
SECCIÓN 3 Entendiendo las quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid en nuestro plan	197
PROBLEMAS RELACIONADOS CON SUS BENEFICIOS.....	198
SECCIÓN 4 Decisiones de cubierta y apelaciones.....	198
SECCIÓN 5 Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones	198
SECCIÓN 6 Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación de una decisión de cubierta.....	202
SECCIÓN 7 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación.....	214
SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos el cubrir una hospitalización más larga si considera que le estan dando de alta muy pronto.....	224
SECCIÓN 9 Cómo solicitarnos una extensión de cubierta para algunos servicios médicos si entiende que su cubierta está terminando muy pronto.....	230
SECCIÓN 10 Llevando su apelación al Nivel 3 y más allá.....	234
SECCIÓN 11 Cómo hacer una queja sobre la calidad del servicio, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras preocupaciones	237
CAPÍTULO 10: <i>Terminando su afiliación en el plan</i>	242
SECCIÓN 1 Introducción a finalizar su afiliación con nuestro plan	243
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?	243
SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?	247

SECCIÓN 4	Hasta que acabe su afiliación, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	249
SECCIÓN 5	En algunos casos, MMM Flexi Platino tendrá que cancelar su afiliación	249
CAPÍTULO 11:	<i>Notificaciones legales</i>	251
SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes aplicables	252
SECCIÓN 2	Aviso sobre no discriminación	252
SECCIÓN 3	Aviso sobre derechos de subrogación de Pagador Secundario de Medicare	253
CAPÍTULO 12:	<i>Definiciones de términos importantes</i>	254

CAPÍTULO I:

Primeros pasos como afiliado

SECCIÓN I Introducción

Sección I.1	Usted está afiliado en MMM Flexi Platino, que es un plan Medicare Advantage especializado (Plan de Necesidades Especiales)
--------------------	---

Usted está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid:

- **Medicare** es el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas menores de 65 años con discapacidades específicas y personas con enfermedad renal en etapa terminal (fallo renal).
- **Mediticaid** es un programa conjunto del gobierno federal y estatal que ayuda a algunas personas de ingresos y recursos limitados con sus gastos médicos. La cubierta de Medicaid varía dependiendo del estado donde vive y el tipo de plan Medicaid que tenga. Algunas personas con Medicaid reciben ayuda para pagar sus primas de Medicare y otros costos. Otras personas también tienen cubierta para servicios y medicamentos adicionales no cubiertos por Medicare.

Usted ha elegido recibir la cubierta para medicamentos recetados y cuidado de salud de Medicare y Medicaid a través de nuestro plan, MMM Flexi Platino. Estamos obligados a cubrir todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso de proveedores en este plan son diferentes a los de Medicare Original.

MMM Flexi Platino es un plan Medicare Advantage especializado. (un plan Medicare de Necesidades Especiales), lo cual significa que sus beneficios han sido diseñados para personas con necesidades especiales en el cuidado de su salud. MMM Flexi Platino se ha diseñado para personas que tienen Medicare y que también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Como usted recibe asistencia de Medicaid para su costo compartido de las Partes A y B de Medicare (deducibles, copagos y coaseguros), es posible que no pague nada por sus servicios de cuidado de salud de Medicare. Medicaid también le puede proveer otros beneficios ya que cubre servicios de cuidado de salud y medicamentos recetados que, por lo general, no están cubiertos bajo Medicare. También podría recibir “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos recetados de Medicare. MMM Flexi Platino le ayudará a manejar todos estos beneficios de manera que pueda disfrutar de los servicios de cuidado de salud y asistencia económica a los que tiene derecho.

MMM Flexi Platino es administrado por una compañía privada. Como todos los planes Medicare Advantage, este Plan Medicare de Necesidades Especiales ha sido aprobado por Medicare. El plan también tiene un contrato con el Programa Medicaid de Puerto Rico para coordinar sus beneficios de Medicaid. Nos complace proveerle su cubierta de salud Medicare y Medicaid, incluyendo su cubierta de medicamentos recetados.

La cubierta de este plan cualifica como cubierta médica calificada (QHC, por sus siglas en inglés) y cumple con el requisito de responsabilidad compartida individual de la Ley

Capítulo I: Primeros pasos como afiliado

de Protección del Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

Sección I.2 ¿De qué trata el documento de *Evidencia de Cubierta*?

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

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

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

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

Sección I.3 Información legal sobre la *Evidencia de Cubierta*

Esta *Evidencia de Cubierta* es parte de nuestro contrato con usted sobre cómo MMM Flexi Platino cubre su cuidado. Las otras partes de este contrato incluyen el formulario de afiliación, la *Lista de Medicamentos cubiertos (Formulario)* y cualquier aviso que reciba de nuestra parte sobre modificaciones en su cubierta o condiciones que puedan afectar su cubierta. En ocasiones, estos avisos se denominan *cláusulas adicionales* o *enmiendas*.

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

Cada año natural, Medicare nos permite realizar cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de MMM Flexi Platino después del 31 de diciembre de 2025. También podemos decidir dejar de ofrecer el plan, u ofrecerlo en un área de servicio diferente, después del 31 de diciembre de 2025.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) y Medicaid (Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico) tienen que aprobar a MMM Flexi Platino cada año. Cada año puede seguir obteniendo la cubierta de Medicare como afiliado de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y si Medicare renueva la aprobación del plan.

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

Sección 2.1 Sus requisitos de elegibilidad
--

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

- Tenga la Parte A y la Parte B de Medicare
- -- y -- Viva en nuestra área geográfica de servicio (la Sección 2.3, que se encuentra más abajo, describe el área de servicio). No se considera que las personas encarceladas vivan en el área geográfica de servicio, incluso si se encuentran físicamente en ella.
- -- y -- Sea ciudadano estadounidense o esté legalmente presente a los Estados Unidos.
- -- y -- Cumpla con los requisitos especiales de elegibilidad que se describen a continuación.

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que reciben beneficios específicos de Medicaid. (Medicaid es un programa conjunto federal y estatal que ayuda a algunas personas de ingresos y recursos limitados con sus gastos médicos). Para ser elegible a nuestro plan, debe ser elegible tanto para Medicare como para Medicaid.

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

Sección 2.2 ¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa conjunto federal y estatal que ayuda a algunas personas de ingresos y recursos limitados con sus costos médicos. Cada estado decide qué cuenta como ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios estarán cubiertos y el costo de dichos servicios. Los estados también pueden decidir cómo administrar sus programas, siempre y cuando sigan las guías federales.

Sección 2.3 Esta es el área de servicio del plan para MMM Flexi Platino

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

Nuestra área de servicio incluye los siguientes municipios de Puerto Rico: Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Aguas Buenas, Aibonito, Añasco, Arecibo, Arroyo, Barceloneta, Barranquitas,

Capítulo 1: Primeros pasos como afiliado

Bayamón, Cabo Rojo, Caguas, Camuy, Canóvanas, Carolina, Cataño, Cayey, Ceiba, Ciales, Cidra, Coamo, Comerío, Corozal, Culebra, Dorado, Fajardo, Florida, Guánica, Guayama, Guayanilla, Guaynabo, Gurabo, Hatillo, Hormigueros, Humacao, Isabela, Jayuya, Juana Díaz, Juncos, Lajas, Lares, Las Marías, Las Piedras, Loíza, Luquillo, Manatí, Maricao, Maunabo, Mayagüez, Moca, Morovis, Naguabo, Naranjito, Orocovis, Patillas, Peñuelas, Ponce, Quebradillas, Rincón, Río Grande, Sabana Grande, Salinas, San Germán, San Juan, San Lorenzo, San Sebastián, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Utuado, Vega Alta, Vega Baja, Vieques, Villalba, Yabucoa y Yauco.

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

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

Sección 2.4	Ciudadanía estadounidense o presencia legal
--------------------	--

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

SECCIÓN 3 **Materiales importantes de afiliación que recibirá**

Sección 3.1	Tarjeta de afiliado del plan
--------------------	-------------------------------------

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



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

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

Sección 3.2 Directorio de Proveedores y Farmacias

El *Directorio de Proveedores y Farmacias* en www.mmmpr.com enumera los proveedores actuales de la red, farmacias y suplidores de equipo médico duradero.

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, suplidores de equipo médico duradero, hospitales y otros centros de cuidado de salud 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 afiliados de nuestro plan.

Las **farmacias de la red** son las farmacias que han acordado despacharles a los afiliados de nuestro plan los medicamentos recetados cubiertos. Puede usar el *Directorio de Proveedores y Farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desea usar. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red del plan.

Usted tiene que utilizar los proveedores de la red para obtener su cuidado médico, servicios y recetas. Si va a otro lugar sin la debida autorización, tendrá que pagar en su totalidad. Las únicas excepciones incluyen emergencias, servicios de urgencia cuando la red no está disponible (es decir, en situaciones en las que no es razonable o no es posible obtener servicios dentro de la red), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que MMM Flexi Platino autorice el uso de proveedores fuera de la red.

Capítulo 1: Primeros pasos como afiliado

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

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

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

El plan tiene una *Lista de Medicamentos cubiertos (Formulario)*. Nosotros la denominamos “Lista de Medicamentos” para abreviarla. Indica qué medicamentos recetados de la Parte D están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en MMM Flexi Platino. El plan, con la colaboración de un equipo de médicos y farmacéuticos, selecciona los medicamentos de la lista. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la Lista de Medicamentos de MMM Flexi Platino.

La Lista de Medicamentos le indica si existen restricciones para la cubierta de sus medicamentos.

Le proporcionaremos una copia de la Lista de Medicamentos. Para obtener la información más completa y vigente sobre los medicamentos cubiertos, puede visitar el sitio web del plan www.mmmpr.com o llamar a Servicios al Afiliado.

SECCIÓN 4 Sus costos mensuales para MMM Flexi Platino

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

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

Sección 4.1 Prima Mensual

Usted no paga prima mensual aparte por MMM Flexi Platino.

Sección 4.2 Prima Mensual de la Parte B de Medicare

A algunos afiliados se les requiere pagar otras primas de Medicare

A algunos afiliados se les requiere pagar otras primas de Medicare. Según se explica antes en la Sección 2, para ser elegible a nuestro plan, tiene que mantener su elegibilidad en Medicaid, así como tener tanto Medicare Parte A como Medicare Parte B. Para la mayoría de los afiliados de MMM Flexi Platino, Medicaid paga sus primas de la Parte A (si no cualifica para esto automáticamente) y de la Parte B.

Capítulo I: Primeros pasos como afiliado

Si Medicaid no está pagando sus primas de Medicare por usted, tiene que seguir pagándolas para permanecer afiliado al plan. Esto también incluye su prima de la Parte B de Medicare. También puede incluir una prima para la Parte A que afecta a los afiliados que no son elegibles para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Penalidad por afiliación tardía a la Parte D

Debido a que tiene doble-elegibilidad, el LEP no le aplica mientras mantenga su condición de doble-elegibilidad, pero si pierde su doble-elegibilidad, puede incurrir en un LEP. La penalidad por afiliación tardía de la Parte D es una prima adicional que se debe pagar por la cubierta de la Parte D si en cualquier momento después de que finalice su período de afiliación inicial, hay un período de 63 días seguidos o más en los que no tuvo la Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados. La cubierta acreditable de medicamentos recetados es una cubierta que cumple con los estándares mínimos de Medicare, ya que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cubierta estándar de medicamentos recetados de Medicare. El costo de la penalidad por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados. Tendrá que pagar esta penalidad mientras tenga cubierta de la Parte D.

Usted **no** tendrá que pagarla si:

- Recibe “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar por sus medicamentos recetados.
- Estuvo menos de 63 días sin una cubierta acreditable de medicamentos recetados.
- Ha tenido una cubierta de medicamentos acreditable a través de otra fuente, como un patrono anterior, unión, TRICARE o el Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA). Su aseguradora o su departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cubierta de medicamentos es una cubierta acreditable. Esta información puede ser enviada a usted en una carta o incluida en un boletín informativo del plan. Guarde esta información porque es posible que la necesite si se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare más adelante.
 - **Nota:** Cualquier aviso debe indicar que usted tenía una cubierta de medicamentos recetados acreditable que se espera que pague tanto como paga el plan estándar de medicamentos recetados de Medicare.
 - **Nota:** Lo siguiente *no* es una cubierta acreditable de medicamentos con receta: tarjetas de descuento para medicamentos con receta, clínicas gratuitas y páginas electrónicas para descuentos de medicamentos.

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

- Primero, cuente la cantidad de meses completos que esperó para afiliarse a un plan de medicamentos de Medicare después de hacerse elegible para afiliarse. O, si la interrupción de su cubierta fue de 63 días o más, cuente la cantidad de meses completos en los que no tuvo cubierta acreditable de medicamentos recetados. La penalidad es de 1% por cada mes que estuvo sin cubierta acreditable. Por ejemplo, si estuvo 14 meses sin cubierta, la penalidad será de 14%.

Capítulo I: Primeros pasos como afiliado

- Luego, Medicare determina la cantidad de la prima mensual promedio para los planes de medicamentos Medicare en la nación del año anterior. Para 2025, esta prima promedio es \$36.78.
- Para calcular su penalidad mensual, multiplique el por ciento de la penalidad por la prima mensual promedio y redondee el número a la décima más cercana. En el ejemplo que aparece aquí, sería 14% por \$36.78, que equivale a \$5.1492. Esto se redondea a \$5.10. Esta cantidad se añadirá **a la prima mensual de alguien con una penalidad por afiliación tardía a la Parte D.**

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

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

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

Sección 4.4 Ingreso Bruto Ajustado

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

Si tiene que pagar una cantidad adicional, la Administración del Seguro Social, no su plan Medicare, le enviará una carta indicándole cuánto será la cantidad adicional que tiene que pagar. La cantidad adicional se deducirá de su Seguro Social, de sus beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario, o de su cheque de beneficios de la Oficina de Administración de Personal, sin importar el modo que normalmente usa para pagar la prima mensual de su plan, a menos que su

Capítulo 1: Primeros pasos como afiliado

beneficio mensual no dé para cubrir la cantidad adicional adeudada. Si su cheque de beneficios no rinde para cubrir la cantidad adicional, Medicare le enviará una factura. **Usted tiene que pagarle la cantidad adicional al gobierno. Esta no se puede pagar junto con el pago mensual de la prima del plan. Si no paga la cantidad adicional, se cancelará su afiliación en el plan y perderá la cubierta de medicamentos recetados.**

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

SECCIÓN 5 Mas información sobre su prima mensual

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

No. No se nos permite empezar a cobrar una prima mensual por el plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el próximo año, se lo informaremos en septiembre y el cambio entrará en vigor el 1 de enero.

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

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

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

SECCIÓN 6 Manteniendo actualizado su expediente de afiliación del plan

Su expediente de afiliación contiene información del formulario de afiliación, incluso su dirección y número de teléfono. Detalla la cubierta específica de su plan incluyendo su Proveedor de Cuidado Primario.

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

Capítulo 1: Primeros pasos como afiliado

Infórmenos sobre las siguientes modificaciones:

- Cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cubierta de seguro médico que tenga (por ejemplo, de su patrono, del patrono de su cónyuge o pareja con quien convive, compensación laboral o Medicaid).
- Si existe alguna demanda de responsabilidad civil, por ejemplo, por un accidente de auto.
- Si fue ingresado en un hogar de ancianos.
- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias que se encuentran fuera del área de servicio o fuera de la red.
- Si cambia la persona responsable designada por usted (como un cuidador).
- Si está participando en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** no está obligado a informarle a su plan sobre los estudios de investigación clínica en los que tiene la intención de participar, pero le sugerimos que lo haga).

Si hay algún cambio, por favor déjenos saber llamando a Servicios al Afiliado.

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.

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros con nuestro plan

Otros Seguros**Nos comunicaremos con usted para validar cualquier otra cubierta que tenga**

Medicare requiere que usted nos informe sobre su afiliación en cualquier otra cubierta de seguro médico o de farmacia que tenga. Esto es necesario porque tenemos que coordinar sus beneficios bajo nuestro plan con cualquier otra cubierta que tenga. Esto se llama

Coordinación de Beneficios.

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

Capítulo I: Primeros pasos como afiliado

Cuando tiene otro seguro (como una cubierta de salud grupal del patrono), Medicare ha establecido unas reglas que deciden quién paga primero: nuestro plan o su otro seguro. El seguro que primero paga se denomina pagador principal y paga hasta el máximo de su cubierta. El que paga en segundo término, denominado pagador secundario, solo paga si quedaron costos sin cubrir de la cubierta principal. El pagador secundario puede no pagar todos los costos sin cubrir. Si tiene otro seguro, dígame a su médico, hospital y farmacia.

Estas normas se aplican para la cubierta del plan de salud de un sindicato o patrono:

- Si tiene una cubierta de jubilados, Medicare paga primero.
- Si la cubierta de su plan de salud grupal se basa en su empleo actual o el de un afiliado de su familia, el pagador primario dependerá de su edad, la cantidad de trabajadores del patrono 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 afiliado de su familia todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el patrono tiene 100 o más empleados o si este es parte de un plan de patronos múltiples en el cual, al menos, uno de ellos tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted, su cónyuge o pareja con quien convive todavía trabajan, su plan de salud grupal paga en primer lugar si el patrono tiene 20 empleados o más, o si este es parte de un plan de patronos 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 cubierta, generalmente, pagan primero por servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro de relevo de culpa (incluyendo seguros de auto).
- Responsabilidad (incluyendo seguros de auto).
- Beneficios por contaminación pulmonar.
- Compensación laboral.

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

CAPÍTULO 2:

Números de teléfono y recursos importantes

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

SECCIÓN I Contactos de MMM Flexi Platino

(cómo ponerse en contacto con nosotros, lo que incluye cómo comunicarse con Servicios al Afiliado)

Cómo puede ponerse en contacto con Servicios al Afiliado del plan

Para obtener ayuda con las reclamaciones o la facturación, o si tiene alguna pregunta sobre la tarjeta de afiliado, llame o escriba a Servicios al Afiliado de MMM Flexi Platino. Con gusto lo ayudaremos.

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes**Cómo comunicarse con nosotros cuando está solicitando una decisión de cubierta o apelación sobre cuidado médico**

Una decisión de cubierta es una determinación que tomamos con respecto a sus beneficios y la cubierta o con relación a la cantidad que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos recetados de la Parte D. Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos y cambiemos una decisión de cubierta que hemos tomado. Para obtener más información sobre cómo solicitar decisiones de cubierta o apelaciones de su cuidado de salud o medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué debe hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)*).

Método	Decisiones de cubierta sobre su cuidado de salud– Información de contacto
LLAME	787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
FAX	787-620-2388
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com
INTERNET	www.mmmpr.com

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Apelaciones sobre el cuidado de salud: información de contacto
LLAME	<p>787-620-2397 (Área Metro)</p> <p>1-866-333-5470</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
FAX	787-625-3375
ESCRIBA	<p>MMM Healthcare, LLC.</p> <p>Departamento de Apelaciones y Querellas</p> <p>PO Box 71114</p> <p>San Juan, PR 00936-8014</p> <p>Correo electrónico: mmm@mmmhc.com</p>
INTERNET	www.mmmp.com

Método	Decisiones de cubierta sobre medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
LLAME	<p>787-620-2397 (Área Metro)</p> <p>1-866-333-5470</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Decisiones de cubierta sobre medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
TTY	<p>711</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
FAX	<p>787-300-5503</p> <p>787-300-4887 para decisiones expéditas</p>
ESCRIBA	<p>MMM Healthcare, LLC.</p> <p>Departamento de Servicios al Afiliado</p> <p>PO Box 71114</p> <p>San Juan, PR 00936-8014</p> <p>Correo electrónico: mmm@mmmhc.com</p>
INTERNET	www.mmmp.com

Método	Apelaciones sobre medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
LLAME	<p>787-620-2397 (Área Metro)</p> <p>1-866-333-5470</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
TTY	<p>711</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.</p> <p>Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>
FAX	787-620-2390

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Apelaciones sobre medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com
INTERNET	www.mmmpr.com

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

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

Método	Quejas sobre el cuidado de salud: información de contacto
LLAME	787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
FAX	787-625-3375
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Quejas sobre el cuidado de salud: información de contacto
	San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com
INTERNET MEDICARE	Puede presentar una queja sobre MMM Flexi Platino directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Método	Quejas sobre medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto
LLAME	787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
FAX	787-620-2390
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Apelaciones y Querellas PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com
INTERNET MEDICARE	Puede presentar una queja sobre MMM Flexi Platino directamente ante Medicare. Para presentar una queja por Internet ante Medicare ingrese en www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

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

Si recibió una factura o pagó por servicios (como la factura de un proveedor) que cree que deberíamos pagar, es posible que deba solicitarnos un reembolso o pagar la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

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

Método	Solicitudes de pago por cuidado de salud: información de contacto
LLAME	787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
FAX	787-622-0485
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Servicios al Afiliado PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmhlc.com
INTERNET	www.mmmp.com

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Solicitudes de pago por Medicamentos Recetados: información de contacto
LLAME	787-620-2397 (Área Metro) 1-866-333-5470 Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
TTY	711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo. Lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
FAX	787-300-5503
ESCRIBA	MMM Healthcare, LLC. Departamento de Farmacia PO Box 71114 San Juan, PR 00936-8014 Correo electrónico: mmm@mmmhc.com
INTERNET	www.mmmpr.com

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

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

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Medicare: información de contacto
	a Medicare al 1-800-MEDICARE [1-800-633-4227], 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).

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

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

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

MÉTODOS PARA ACCEDER AL SHIP y OTROS RECURSOS:

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (SHIP en Puerto Rico): información de contacto
LLAME	787-721-6121 o 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Región de Ponce) Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY	787-919-7291 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179 shippr@oppea.pr.gov
INTERNET	www.oppea.pr.gov

SECCIÓN 4 Organización para el Mejoramiento de la Calidad

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

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

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

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Livanta, LLC. (Organización para el Mejoramiento de la Calidad en Puerto Rico): información de contacto
LLAME	787-520-5743 1-866-815-5440 Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; fines de semana y días feriados, de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.
TTY	1-866-868-2289 o 711 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
FAX	1-855-236-2423
ESCRIBA	LIVANTA BFCC-QIO 10820, Guilford Road Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
INTERNET	www.livantaqio.com

SECCIÓN 5 Seguro Social

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

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

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

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Seguro Social: información de contacto
LLAME AL	<p>1-800-772-1213</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.</p> <p>Puede utilizar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunas gestiones durante las 24 horas.</p>
TTY	<p>1-800-325-0778</p> <p>Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son libres de cargo.</p> <p>El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.</p>
SITIO WEB	www.ssa.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

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

En Puerto Rico, los planes que combinan los beneficios de Medicaid y Medicare se conocen como planes Medicare Platino. MMM Flexi Platino es un plan de necesidades especiales para personas doblemente elegibles bajo Medicare Platino. Debido a que se integran tanto los beneficios de Medicaid como los de Medicare, usted tiene, por lo regular, costos compartidos bajos por servicios y medicamentos recetados, utiliza solo una tarjeta de afiliado para obtener servicios y no necesita referidos para especialistas dentro del mismo grupo médico, entre otros beneficios que los planes no-Platino no tienen.

Para tener un plan Platino, usted tiene que ser un afiliado doblemente elegible, es decir, que cualifique tanto para Medicaid como para Medicare: tiene que tener las Partes A y B de Medicare, y debe tener Medicaid en Puerto Rico. Nuestro plan tiene que ser aprobado por la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) y por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Si pierde su elegibilidad para Medicaid, ya no tendrá derecho a los beneficios de Platino y no podría ser afiliado de nuestro plan. Usted permanecerá en nuestro plan por seis meses, comenzando el mes después de que nos enteremos de que ya se le venció su certificación de Medicaid. Para no perder su elegibilidad con Medicaid, tiene que llamar de inmediato a su oficina de Medicaid y solicitar una cita para que lo recertifiquen y no pierda sus beneficios

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Platino. Si no se ha recertificado con Medicaid para cuando se cumplan los seis meses, tendrá un período de afiliación especial durante el cual puede escoger otra cubierta de salud de MMM Healthcare, LLC., o un plan Medicare Advantage de otra compañía. Si no escoge un plan, pasará a tener la cubierta de Medicare Original solamente. Con Medicare Original, necesitará tener una cubierta aparte para sus medicamentos recetados (Medicare Parte D); si no obtiene cubierta para la Parte D durante este período de afiliación especial, podría tener que pagar una penalidad por afiliación tardía en el futuro.

Nos comunicaremos con usted durante el período de gracia de seis meses para ayudarle a entender el proceso en caso de que pierda su elegibilidad para Platino, y para ayudarle a entender la importancia de mantener sus beneficios Platino.

Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de parte de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Salud (el Programa Medicaid de Puerto Rico).

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

La Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico ayuda a las personas inscritas en Medicaid con problemas relacionados con servicios o facturación. Pueden ayudarlo a presentar una queja o apelación ante el plan.

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico: información de contacto
LLAME	787-977-0909 1-800-981-0031 Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY	787-710-7057 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA	Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico PO Box 11247 San Juan, PR 00910-2347 info@opp.pr.gov
INTERNET	https://www.opp.pr.gov

Método	Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES): información de contacto
LLAME	787-474-3300 Opción 1 Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY	787-474-3389 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA	Administración de Seguros de Salud (ASES) PO Box 195661 San Juan, PR 00919-5661
INTERNET	https://www.asespr.org

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada ayuda a las personas a obtener información sobre hogares de envejecientes y resuelve problemas entre los hogares y sus residentes o familiares.

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Método	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada: información de contacto
LLAME	787-721-6121 o 1-877-7252-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-866-981-7735 (Región de Ponce) Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY	787-919-7291 Este número necesita un equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen dificultades auditivas o del habla.
ESCRIBA	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179
INTERNET	www.oppea.pr.gov

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

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

Programa “Ayuda adicional” de Medicare

La mayoría de nuestros afiliados cualifican para y ya están recibiendo “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados.

¿Qué ocurre si tiene Ayuda Adicional y cubierta del Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP)?

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

El Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés) ayuda a que las personas elegibles para el ADAP que tienen VIH/SIDA tengan acceso a medicamentos para el VIH que salvan vidas. Los medicamentos recetados de la Parte D de Medicare que también están cubiertos en el formulario ADAP califican para la asistencia de costo compartido para medicamentos recetados del Programa Ryan White Parte B del Departamento de Salud de Puerto Rico.

Capítulo 2: Números de teléfono y recursos importantes

Nota: para ser elegible para el ADAP que funciona en su estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluso comprobante de residencia en el estado y su condición de VIH, bajos ingresos según lo establece el estado, y no tener seguro médico, o tener una cubierta limitada. Si cambia de plan, notifique a su trabajador local de afiliación de ADAP para que pueda continuar recibiendo asistencia. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al 787-765-2929, extensiones 5106, 5113, 5115, 5116, 5117, 5119, 5121, 5135, 5136, 5137, 5138 y 5149.

SECCIÓN 8 Cómo puede ponerse en contacto con la Junta de jubilación para ferroviarios

La Junta de Jubilación para Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra los programas integrales de beneficios destinados a los trabajadores ferroviarios del país y a sus familias. Si recibe sus beneficios de Medicare a través de la Junta de Jubilación para Ferroviarios, es importante que les comunique si se muda o cambia su dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de la Junta de jubilación para ferroviarios, comuníquese con la agencia.

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

CAPÍTULO 3:

*Utilizando el plan para servicios médicos y
otros servicios cubiertos*

SECCIÓN I Datos importantes sobre cómo obtener cuidado de salud y otros servicios como afiliado de nuestro plan

Este capítulo explica lo que usted debe saber sobre cómo utilizar el plan para obtener cuidado de salud y otros servicios cubiertos. Aquí se ofrecen definiciones de los términos y se explican las normas que deberá cumplir para obtener los tratamientos médicos, servicios, equipos, medicamentos recetados y otros cuidados de salud cubiertos por el plan.

Para obtener detalles sobre qué tipo de cuidado de salud y otros servicios cubiertos por nuestro plan y cuánto paga usted del costo de dicho cuidado, 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 I.1 ¿Qué son los proveedores de la red y los servicios cubiertos?

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados por el estado para brindar atención y servicios médicos. El término proveedores también incluye hospitales y otros centros de cuidado de salud.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de cuidado de salud que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar tanto nuestro pago como la cantidad que le corresponde a usted pagar como pago completo. Hemos acordado con estos proveedores que les presten servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos facturan de manera directa por la atención que le brindan. Cuando usted visita a un proveedor de la red, no paga nada o paga solo la parte que le corresponde por servicios cubiertos.
- Los **servicios cubiertos** incluyen todo el cuidado médico, los servicios de cuidado de salud, suplidos, equipo y medicamentos recetados que están cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos de cuidado de salud se incluyen en la Tabla de beneficios del Capítulo 4. Sus servicios cubiertos para medicamentos recetados se detallan en el Capítulo 5.

Sección I.2 Normas básicas para obtener el cuidado de salud y otros servicios cubiertos por su plan

Como un plan de salud de Medicare y Medicaid, MMM Flexi Platino tiene que cubrir todos los servicios cubiertos por Medicare Original y puede ofrecer otros servicios adicionales a aquellos cubiertos por Medicare Original. Favor referirse a la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4, Sección 2.1.

MMM Flexi Platino cubrirá, por lo general, su cuidado de salud, siempre y cuando:

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

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

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

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

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

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

- **¿Qué es un PCP?**

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

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

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

En algunos casos, un especialista podría convertirse en su proveedor de cuidado primario (PCP). Si su condición de salud es especial, crónica, severa y recurrente, usted puede coordinar entre su PCP, su especialista y nosotros para que pueda seguir recibiendo el tratamiento y/o los servicios del especialista como su PCP. Esto significa que usted recibirá los servicios o tratamientos relacionados con su condición de salud especial, crónica, severa y recurrente de su especialista como si él/ella fuera su PCP, y continuará recibiendo los otros servicios a través de su PCP. Igualmente, las visitas y los servicios del especialista que se convierta en su nuevo PCP por su condición de salud no requerirán referido del médico primario anterior.

- **El rol del PCP en su plan**

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

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

“Coordinar” sus servicios incluye verificar o consultar con otros proveedores del plan sobre su cuidado y cómo este progresa. Si necesita algunas clases de servicios o suplidos cubiertos, tiene que obtener aprobación por adelantado (obtener un referido) de su PCP.

- **¿Cuál es el papel del PCP en la toma de decisiones u obteniendo autorización previa?**

En algunos casos, su PCP tendrá que obtener preautorización (aprobación previa) de nosotros. Como su PCP proporcionará y coordinará su cuidado médico, debe enviarle a su oficina todos sus expedientes médicos anteriores. Si no tiene un referido (aprobación por adelantado) antes de recibir servicios de un especialista, podría tener que pagar por estos servicios de su bolsillo. Si el especialista recomienda que usted vuelva para recibir más cuidado, verifique antes y asegúrese de que el referido (aprobación por adelantado) que obtuvo de su PCP para la primera visita cubra más visitas al especialista.

¿Cómo elige al PCP?

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

Cómo cambiar de PCP

Usted puede cambiar de PCP por cualquier motivo y en cualquier momento. Además, también 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. Si usted cambia su PCP, no estará limitado a especialistas y hospitales específicos a los cuales ese PCP refiere.

Cuando un PCP que usted está viendo deja nuestra red, usted debe elegir otro PCP de los proveedores participantes en nuestra red. Si su PCP deja nuestro plan, se lo dejaremos saber y le ayudaremos a escoger otro PCP para que pueda seguir recibiendo los servicios cubiertos.

Cuidado en un Período de Transición: Si el contrato de su proveedor es cancelado, el plan le notificará dentro de 30 días naturales antes de la fecha de cancelación. Usted podría continuar recibiendo beneficios del mismo proveedor durante un período de transición de 90 días. Favor de comunicarse con el plan para más información.

Para cambiar su PCP, llame a Servicios al Afiliado. Su solicitud será efectiva el primer día del mes después de haberse recibido su solicitud.

Sección 2.2	¿Qué tipos de cuidado de salud y otros servicios puede recibir sin referido de su PCP?
--------------------	---

Usted puede recibir los servicios que aparecen a continuación sin obtener una autorización por adelantado de su PCP.

- Cuidado de salud 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 que se los realice un proveedor de la red.
- Vacunas contra la influenza, COVID-19, la hepatitis B y la pulmonía, siempre que se las administre un proveedor de la red.
- Servicios de emergencia proporcionados por proveedores de la red o fuera de la red.
- Servicios de urgencia cubiertos por el plan que requieren atención médica inmediata y no son emergencias, siempre que usted se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio con proveedores de la red contratados por el plan. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.
- Servicios de diálisis renal que recibe en un centro de diálisis certificado por Medicare cuando está temporalmente fuera del área de servicio del plan. Si es posible, llame a Servicios al Afiliado antes de salir del área de servicio para que podamos ayudarlo a obtener diálisis de mantenimiento mientras se encuentra fuera del área de servicio.
- Tratamientos para condiciones especiales según determinadas por la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico, una vez haya sido diagnosticado y haya recibido servicios para estas condiciones:
 - VIH/SIDA
 - Tuberculosis
 - Lepra
 - Lupus
 - Fibrosis quística
 - Cáncer
 - Hemofilia
 - ESRD=> Niveles 3, 4 y 5
 - Esclerosis Múltiple y Esclerosis lateral amiotrófica (ELA)
 - Escleroderma
 - Hipertensión pulmonar

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Anemia aplásica
 - Artritis reumatoide
 - Autismo
 - Cáncer en la piel: carcinoma IN SITU
 - Cáncer en la piel: Melanoma Invasivo o células escamosas con evidencia de metastásis
 - Adultos con Fenilcetonuria
 - Hepatitis C Crónica
 - Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) Clase III y IV - NHHA en un candidato potencial para trasplante de corazón
 - Discinesia ciliar primaria (DCP) / Síndrome ciliar inmóvil/Síndrome de Kartagener
 - Enfermedad Inflamatoria Intestinal (EII): Enfermedad de Chrons; colitis ulcerosa y colitis microscópica
 - Post-trasplante
- Visitas o tratamientos de un especialista que se haya convertido en su PCP, como resultado de una condición de salud severa, crónica y recurrente
 - Visitas al ginecólogo/obstetra y al urólogo
 - Laboratorios de patología
 - Evaluaciones iniciales de un cardiólogo, gastroenterólogo, endocrinólogo, oftalmólogo, neumólogo, ortopedista, reumatólogo y psiquiatra
 - Visitas o tratamientos del especialista si él/ella pertenece a una red IPA de proveedores
 - Recetas hechas por el especialista que le está atendiendo
 - Pruebas preventivas
 - Visitas al dentista y al optómetra
 - Vacunas preventivas
 - Radiología

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

El especialista es un médico que brinda servicios de cuidado de salud 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.

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Cardiólogos tratan a los pacientes que tienen condiciones cardíacas.
- Ortopedas tratan a los pacientes que tienen condiciones específicas de los huesos, las coyunturas o los músculos.
- **¿Cuál es el rol (si alguno) del PCP en el referido de los afiliados a especialistas y otros proveedores?**

Su PCP le ayudará a encontrar al especialista en el plan que esté cualificado para tratar su condición. Usted tiene que obtener aprobación de su PCP para visitar a un especialista en el plan. Si no tiene un referido (aprobación por adelantado) antes de obtener servicios de un especialista, podría tener que pagar por los servicios.

- **¿Para qué tipo de servicios tendrá el PCP que obtener preautorización del plan?**

Cuando usted visita a un proveedor especialista del plan y el médico tiene que realizar algunas pruebas o cirugía, el médico tiene que, primero, recibir preautorización de nuestro plan. El médico es responsable de obtener preautorización para usted. Los requisitos de preautorización y/o referido para cada servicio aparecen en su Tabla de Beneficios Médicos, en el Capítulo 4 de este documento. Para más información, comuníquese con Servicios al Afiliado.

- Si cambia su PCP, no estará limitado a especialistas y hospitales específicos a los cuales ese PCP refiere.

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

Podemos realizar cambios en los hospitales, los médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Si su médico o especialista deja 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.
- Le notificaremos si su proveedor deja su plan para que tenga tiempo de escoger a un proveedor nuevo.
 - Si su proveedor de cuidado primario o de salud del comportamiento deja nuestro plan, le notificaremos si ha visto a ese proveedor en los últimos tres años.
 - Si cualquiera de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si usted está asignado a ese proveedor, si actualmente recibe atención de ellos o si los ha visto en los últimos tres meses.

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Lo ayudaremos a escoger un nuevo proveedor calificado dentro de la red para que pueda continuar su cuidado.
- Si está realizando un tratamiento médico o terapias con su actual proveedor, tiene derecho a hacer una solicitud, y trabajaremos con usted para garantizar que el tratamiento médicamente necesario o terapias que está recibiendo no se interrumpa.
- Le proveeremos información sobre los diferentes periodos de afiliación disponibles para usted y las opciones que pueda tener para cambiar de plan.
- Haremos los arreglos para cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores, pero con costos compartidos dentro de la red, cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas. Deberá obtener la autorización del plan antes de buscar atención médica.
- Si se entera de que su médico o especialista dejará su plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un nuevo proveedor para manejar su cuidado.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar a su proveedor anterior o que su tratamiento no está siendo administrado de manera apropiado, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de cuidado ante la QIO, una querrela sobre la calidad del cuidado al plan o ambos. Por favor, vea el Capítulo 9.

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

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

- El plan cubre cuidado de emergencia o cuidado urgentemente necesario que obtenga de un proveedor fuera de la red.
- El plan cubre servicios de diálisis a afiliados con Fallo Renal en Etapa Terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) que viajaron fuera del área de servicio del plan y que no pueden llegar a proveedores de ESRD contratados.
- Si necesita cuidado médico que Medicare le requiere a nuestro plan cubrir y en nuestra red no tenemos proveedores disponibles para brindar el servicio, usted puede obtener el cuidado de un proveedor fuera de la red. Necesitará obtener autorización del plan

antes de solicitar el cuidado. En esta situación, usted pagará lo mismo que pagaría si el cuidado fuese provisto por un proveedor dentro de la red.

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

Sección 3.1 Cómo puede obtener cuidado 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 persona con conocimientos básicos de salud y medicina, considera que los síntomas médicos que presenta requieren atención inmediata para evitar la pérdida de su vida (y, si usted es una mujer embarazada, pérdida de su bebé nonato), pérdida de una extremidad o del funcionamiento de una extremidad, o pérdida o deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, lesión, dolor intenso o condición que se agrava rápidamente.

Si tiene una emergencia médica:

- **Busque ayuda lo más rápido posible.** Llame al 9-1-1 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 referido del PCP. No necesita usar un médico de la red. Puede obtener cuidado de salud de emergencia cubierta cada vez que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y de cualquier proveedor con una licencia estatal adecuada, incluso si no es parte de nuestra red. Nuestro plan cubre cuidado mundial de emergencia y servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos bajo las siguientes circunstancias: Si presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la pérdida de vida, pérdida de salud, pérdida de una extremidad o para recuperar el funcionamiento máximo de una extremidad que se encuentre en grave peligro. Sus síntomas podrían ser a causa de una enfermedad, lesión, dolor severo o una condición médica que empeora rápidamente.
- **Tan pronto como sea posible, asegúrese de avisar al plan acerca de la emergencia.** Necesitamos hacer el seguimiento a su cuidado de emergencia. Usted u otra persona deberán llamarnos para informarnos sobre su cuidado de emergencia, generalmente, en un plazo de 48 horas. Llame a Servicios al Afiliado a los números que aparecen al final de este documento.

¿Qué está cubierto si usted tiene una emergencia médica?

El 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. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

Los médicos que le brindan atención de emergencia decidirán en qué momento se estabiliza la condición y finaliza la emergencia médica.

Una vez que finaliza la emergencia, usted tiene derecho a recibir cuidado de seguimiento para garantizar que siga estando estable. Sus médicos continuarán tratándolo hasta que se comuniquen con nosotros y planifiquen cuidado adicional. El plan cubre el cuidado 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 cuidado tan pronto como su condición 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 cuidado 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 el cuidado adicional *solo* si la recibe de alguna de estas dos formas:

- Acude a un proveedor de la red para obtener cuidado adicional.
- –o– El cuidado adicional que recibe se considera servicios de urgencia y usted sigue las reglas para obtener estos servicios de urgencia (para obtener más información sobre este tema, consulte la Sección 3.2 a continuación).

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

¿Qué son los servicios de urgencia?

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

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

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

urgencia se conoce como MMM Centros de Urgencia. Estas instalaciones están disponibles a través de toda la Isla y ofrecen servicios médicos y de diagnóstico complementarios, tales como: servicios de laboratorios clínicos y de radiología. Algunos de los centros están abiertos las 24 horas/ 7 días y otras instalaciones tienen horarios extendidos para su conveniencia. Además, algunos MMM Centros de Urgencia ofrecen servicios de vacunación para nuestros afiliados. En algunos MMM Centros de Urgencia, ofrecemos una alternativa innovadora y accesible para el cuidado de úlceras y heridas. Utilizamos tecnologías de avanzada, protocolos clínicos científicamente validados y prácticas basadas en evidencia médica para lograr una rápida curación de úlceras y heridas. Nuestro equipo está compuesto por profesionales capacitados, con amplia experiencia en el tratamiento apropiado de úlceras y heridas. Llame para solicitar una evaluación o consulte con su médico primario para saber cómo puede obtener este servicio.

Medicare no cubre servicios de urgencia o cualquier otro cuidado que reciba fuera de Estados Unidos.

Nuestro plan cubre cuidado mundial de emergencia y servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos bajo las siguientes circunstancias: Si presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para prevenir la pérdida de vida, pérdida de salud, pérdida de una extremidad o para recuperar el funcionamiento máximo de una extremidad que se encuentre en grave peligro. Sus síntomas podrían ser a causa de una enfermedad, lesión, dolor severo o una condición médica que empeora rápidamente.

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante un desastre

Si el gobernador de Puerto Rico, el Secretario 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 cuidado a través de su plan.

Por favor, visite la siguiente página de Internet: www.mmmp.com para obtener información sobre cómo obtener el cuidado que necesite durante un desastre.

Si no puede consultar con un proveedor de la red durante un desastre, su plan le permitirá obtener cuidado de salud de proveedores fuera de la red al costo compartido de la red. Si, durante un desastre, no puede utilizar una farmacia de la red, puede obtener sus medicamentos recetados en una farmacia fuera de la red. Consulte la Sección 2.5 del Capítulo 5 para obtener más información.

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

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, vea el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted recibió por concepto de servicios médicos o medicamentos cubiertos*) para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.2	¿Qué debe hacer si los servicios no están cubiertos por nuestro plan?
--------------------	--

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

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación para los beneficios, usted también paga el costo total de los servicios que reciba después de haber utilizado la totalidad del beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Para los beneficios definidos con límites de cantidad o monto máximo en dólares, el costo que pague por esos beneficios, una vez alcance el límite, no contará para el máximo de los gastos de su bolsillo.

SECCIÓN 5 ¿Cómo se cubren 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 cuidado de salud, por ejemplo, para averiguar la eficacia de un nuevo medicamento contra el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio.

Una vez que Medicare apruebe el estudio, y usted exprese interés, alguien que trabaja en el estudio se pondrá en contacto con usted para darle más detalles y determinar si cumple con los requisitos establecidos por los científicos que están llevando a cabo la investigación. Puede participar en el estudio solo si cumple con los requisitos de este y si comprende y acepta plenamente lo que implica participar en dicho estudio.

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original paga la mayor parte de los costos por los servicios cubiertos que reciba usted como parte del estudio. Si nos dice que participa en un ensayo clínico cualificado, entonces solo es responsable del costo compartido dentro de la red por los servicios de ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el costo compartido de Medicare Original, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y el costo compartido dentro de la red. Sin embargo, deberá proporcionar documentación que nos muestre cuánto pagó. Mientras participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir afiliado en nuestro plan y continuar recibiendo el resto de su cuidado (el cuidado que no esté relacionado con el estudio) a través de nuestro plan.

Si quiere participar en cualquier estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* tiene que decirnos ni obtener aprobación nuestra o de su PCP. *No* es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica formen parte de la red de proveedores del plan. Tenga en cuenta que esto no incluye los beneficios de los que nuestro plan es responsable y que incluyen, como componente, una prueba clínica o registro para evaluar el beneficio. Estos incluyen ciertos beneficios específicos en determinaciones de cubierta nacional que requieren cubierta con desarrollo de evidencia (NCD-CED, por sus siglas en inglés) y estudios de exención de ensayos de dispositivos en investigación (IDE, por sus siglas en inglés) y pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan.

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

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

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

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

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

Después de que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre los costos compartidos de Medicare Original y sus costos

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

compartidos en la red como afiliado de nuestro plan. Esto quiere decir que usted pagará la misma cantidad por los servicios que reciba como parte del estudio que lo que pagaría si recibiera dichos servicios a través de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar documentación que muestre cuánto costo compartido pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre cómo enviar solicitudes de pago.

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

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

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

¿Desea obtener más información?

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

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

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

Una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud es un centro que provee cuidado de salud para una condición que, normalmente, sería tratada en un hospital o centro de atención de enfermería especializada. Si recibir cuidado en un hospital o centro de atención de enfermería especializada va en contra de las creencias religiosas de un afiliado, se brindará cubierta para su cuidado en una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud. Este beneficio se brinda solo para los servicios de hospitalización de la Parte A (servicios no médicos de cuidado de salud).

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

Para que lo atiendan en una institución religiosa no médica para el cuidado de la salud, debe firmar un documento legal en el que exprese que se niega conscientemente a recibir un tratamiento médico **no exceptuado**.

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

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

- La institución que brinde cuidado debe estar certificada por Medicare.
- La cubierta del plan por los servicios que reciba se limita a los aspectos *no religiosos* del cuidado.
- Si obtiene servicios de esta institución en un centro, los siguientes requisitos aplican:
 - Usted tiene que tener una condición médica que le permitiría recibir servicios cubiertos de cuidado en un hospital o cuidado en un centro de enfermería especializada.
 - y—Usted tiene que recibir aprobación por adelantado de nuestro plan antes de ser admitido al centro o su estadía no será cubierta.

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

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

SECCIÓN 7 Reglas para la propiedad de equipo médico duradero**Sección 7.1 ¿Puede quedarse con el equipo médico duradero después de haber realizado cierta cantidad de pagos bajo nuestro plan?**

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

En Medicare Original, quienes alquilan ciertos tipos de DME pueden quedarse con el equipo después de pagar el copago del artículo durante 13 meses. Sin embargo, como afiliado de MMM Flexi Platino, usualmente, no se convertirá en dueño del DME alquilado no importa cuántos copagos realice por el equipo mientras sea afiliado de nuestro plan, aun si realizó hasta 12 pagos consecutivos por el artículo de DME bajo Medicare Original antes de afiliarse a nuestro plan. En limitadas y específicas circunstancias, transferiremos la propiedad del artículo DME a usted. Llame a Servicios al Afiliado para más información.

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

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

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

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

Sección 7.2 Reglas para el equipo de oxígeno, suplidos y mantenimiento**¿A qué beneficios de oxígeno tiene derecho?**

Capítulo 3: Utilizando el plan para servicios médicos y otros servicios cubiertos

Si reúne los requisitos para recibir cubierta para el equipo de oxígeno de Medicare, durante el tiempo que esté afiliado, MMM Flexi Platino cubrirá:

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

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

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

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

CAPÍTULO 4:

Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

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

Este capítulo provee una Tabla de Beneficios Médicos que enumera los servicios cubiertos y detalla la cantidad que deberá pagar por cada servicio cubierto como afiliado de MMM Flexi Platino. 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 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.

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

Sección 1.2 **¿Cuál es la cantidad máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos?**

Recuerde: Dado que nuestros afiliados también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos de ellos llegarán a este máximo en pagos de su bolsillo.

Como usted está afiliado a un plan Medicare Advantage, hay un límite en la cantidad total que tiene que pagar de su bolsillo cada año por los servicios médicos que estén cubiertos por nuestro plan. Este límite se llama la cantidad máxima que paga de su bolsillo (MOOP) por servicios médicos. Para el año natural 2025 esta cantidad es \$3,250.

Las cantidades que usted paga en copagos y coaseguros por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo. Las cantidades que paga por los medicamentos recetados de la Parte D no se tienen en cuenta para la cantidad máxima que paga de su bolsillo. Si llega a la cantidad máxima que paga de su bolsillo de \$3,250, no deberá pagar gastos de su bolsillo por el resto del año por los servicios cubiertos. Sin embargo, debe seguir pagando la prima de la Parte B de Medicare (a menos que Medicaid o cualquier otro tercero pague su prima de la Parte B).

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

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

Como afiliado de MMM Flexi Platino, una protección importante para usted es que solo tiene que pagar la parte que le corresponde de la cantidad del costo compartido cuando obtiene servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden añadir cargos separados adicionales por separado, lo que se conoce como **facturación de saldos**. Esta protección 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 incluimos un ejemplo de cómo funciona esta protección:

- Si la parte que le toca pagar es un copago (una cantidad fija de dólares, por ejemplo, \$15), usted solo paga esa cantidad por los servicios cubiertos de un proveedor de la red.
- Si la parte que le toca pagar es un coaseguro (un porcentaje de los cargos totales), entonces nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que vea:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, paga el porcentaje de coaseguro 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 coaseguro 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 un referido o para servicios de emergencias o urgentemente necesarios).
 - Si obtiene servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red y que no participa en Medicare, usted paga el porcentaje del coaseguro 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 un referido o para servicios de emergencias o fuera del área de servicio para urgentemente necesarios).
- Si cree que un proveedor le ha facturado saldos, llame a Servicios al Afiliado.

No permitimos que los proveedores le facturen por servicios cubiertos. Pagamos a nuestros proveedores directamente y lo protegemos de cualquier cargo. Esto es cierto incluso si le pagamos al proveedor una cantidad menor de lo que cobra por un servicio. Si recibe una factura de un proveedor, llame a Servicios al Afiliado.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)**SECCIÓN 2 Utilice la *Tabla de Beneficios Médicos* para saber qué es lo que está cubierto y cuánto le corresponderá pagar****Sección 2.1 Sus beneficios médicos y sus costos como afiliado del plan**

La Tabla de Beneficios Médicos que aparece en las siguientes páginas detalla los servicios cubiertos por MMM Flexi Platino y lo que debe pagar de su bolsillo por cada servicio. La cubierta de medicamentos recetados de la Parte D aparece en el Capítulo 5. Los servicios descritos en la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos solo cuando se cumple con los siguientes requisitos de cubierta:

- Sus servicios cubiertos por Medicare y Medicaid deben ser provistos de acuerdo con las guías de cubierta establecidas por Medicare y Medicaid.
- Sus servicios (incluyendo el cuidado médico, servicios, suplidos, equipo y medicamentos recetados de la Parte B) *tienen* que ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los medicamentos, servicios o suplidos son necesarios para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares aceptados de buena práctica médica.
- Para los afiliados nuevos, su plan de atención coordinada de MA debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, tiempo durante el cual el nuevo plan de MA puede no requerir autorización previa para ningún tratamiento activo, incluso si el tratamiento fue para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Usted recibe su cuidado de parte de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, el cuidado que reciba de parte de un proveedor fuera de la red no estará cubierta o a menos que su plan o un proveedor de la red le haya dado un referido. Esto significa que tendrá que pagar al proveedor en su totalidad por los servicios prestados.
- Usted tiene un proveedor de cuidado primario (PCP) que le brinda y supervisa su cuidado. En la mayoría de los casos, su PCP tiene que darle una preautorización antes de que visite a otros proveedores en la red del plan. Esto se llama darle un referido.
- Algunos de los servicios mencionados en la Tabla de Beneficios Médicos están cubiertos *solo* si el médico u otro proveedor de la red obtiene nuestra aprobación por adelantado (esto suele denominarse preautorización). Los servicios cubiertos que deben autorizarse por adelantado están marcados en la Tabla de Beneficios Médicos en **negritas**. Además, los siguientes servicios que no se mencionan en la Tabla de Beneficios requieren preautorización:
 - I. Procedimientos comúnmente realizados en el consultorio médico, pero los médicos requieren realizarlos en un centro (como el Centro de Cirugía Ambulatoria o en un Hospital). Además, los procedimientos que se realizan comúnmente en centros ambulatorios pero que el médico requiere que sea como una admisión aguda en hospital.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

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

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

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

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

Otra información importante que debe saber sobre nuestra cubierta:


- Usted está cubierto tanto por Medicare como por Medicaid. Medicare cubre cuidado de salud y medicamentos recetados. Medicaid cubre el costo compartido por sus servicios de Medicare, incluyendo los costos compartidos por sus medicamentos recetados. Medicaid también cubre servicios que Medicare no cubre, tales como cuidado dental preventivo, planificación familiar, entre otros.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. (Si desea obtener información sobre la cubierta y los costos de Medicare Original, consulte su documento Medicare y Usted 2025. Véalo por internet en www.medicare.gov o pida su copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- Para todos los servicios preventivos que están cubiertos sin costo por Medicare Original, nosotros también cubriremos el servicio sin costo para usted. Sin embargo, si a usted también se le trata o controla por una condición existente durante la visita en la que recibe el servicio preventivo, se aplicará un copago por la atención recibida por la condición existente.
- Si, durante 2025, Medicare añade cubierta para algún nuevo servicio, Medicare o nuestro plan cubrirán esos servicios.
- Este plan cubre Medicare, Medicaid y beneficios suplementarios adicionales. Los beneficios de Medicaid se describen en la tabla de beneficios a continuación; tenga en cuenta que todos los servicios están cubiertos sin costo compartido.
- Si se encuentra en nuestro período de 6 meses de elegibilidad continua de nuestro plan, seguiremos proporcionando todos los beneficios cubiertos por el plan Medicare Advantage. Sin embargo, durante este período, **seguiremos cubriendo los beneficios de Medicaid incluidos por el Plan Medicaid Estatal**. Las cantidades que paga por los servicios básicos y suplementarios cubiertos por Medicare no cambian durante este período.
- Medicare aprobó a MMM Flexi Platino para proporcionar estos beneficios como parte del programa *Value-Based Insurance Design*. Este programa le permite a Medicare integrar nuevas formas de mejorar los planes Medicare Advantage.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)



Verá esta manzana al lado de los servicios preventivos en la tabla de beneficios.



Tabla de Beneficios Médicos

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p> Detección de aneurisma aórtico abdominal</p> <p>Una sola ecografía de detección para las personas en riesgo. El plan solo cubre este examen si usted tiene ciertos factores de riesgo y si obtiene un referido de su médico, asistente médico, enfermero especializado o especialista en enfermería clínica.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para los afiliados 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:</p> <p>Hasta 12 consultas en 90 días están cubiertas para beneficiarios de Medicare bajo las siguientes circunstancias:</p> <p>Para propósitos de este beneficio, el dolor crónico en la parte baja de la espalda se define como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dura 12 semanas o más. • No es específico, ya 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 del proveedor:</p> <p>Los médicos (como se define en 1861 (r) (1) de la Ley del Seguro Social (la Ley) pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables.</p>	<p><u>Servicios de acupuntura para dolor crónico en la parte baja de la espalda cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios suplementarios de acupuntura</u></p> <p>\$0 de copago</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>Los asistentes médicos (PA), enfermeros practicantes (NP) / especialistas en enfermería clínica (CNS) (como se identifica en 1861 (aa) (5) de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales aplicables y tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una maestría o un doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Acupuntura y Medicina Oriental (ACAOM); y, • una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar la acupuntura en un Estado, Territorio o Estado Libre Asociado (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el Distrito de Columbia. <p>El personal auxiliar que proporciona acupuntura debe estar bajo el nivel apropiado de supervisión de un médico, PA o NP / CNS requerido por nuestras regulaciones en 42 CFR §§ 410.26 y 410.27.</p> <p>Acupuntura – Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un máximo de seis (6) visitas de rutina por año para servicios de acupuntura suplementarios, con una cantidad de beneficio máximo del plan de hasta \$500 anuales. • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Terapias alternativas – Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta doce (12) visitas para servicios de naturópata. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Terapias alternativas Suplementarias</u> \$0 de copago</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> <p>Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea para una situación de emergencia o no emergencia, incluyen servicios de ambulancia aérea (helicóptero y avión) y de ambulancia terrestre a la instalación apropiada más cercana que pueda proporcionar la atención, solo si son provistos a un afiliado cuya condición médica es tal que otros medios de transportación podrían poner en peligro la salud de la persona o si están autorizados por el plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la condición del afiliado es tal que otros medios de transporte podrían poner en peligro la salud de la persona y que el transporte en ambulancia es médicamente necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización aplican, excepto para cuidado de emergencia. 	<p><u>Ambulancia de emergencia</u> \$0 de copago por día de servicio independientemente del número de viajes.</p> <p><u>Ambulancia de no-emergencia</u> \$0 de copago por día de servicio independientemente del número de viajes.</p>
<p> Visita anual de bienestar</p> <p>Si ha tenido la Parte B por más de 12 meses, puede coordinar una visita anual de bienestar para crear o actualizar un plan de prevención personalizado basado en su salud al presente y factores de riesgo. Está cubierta una vez al año.</p> <p>Nota: Su primera visita anual de bienestar no puede realizarse dentro de los 12 meses de su consulta preventiva <i>Bienvenido a Medicare</i>. Sin embargo, no necesita haber realizado una consulta de <i>Bienvenido a Medicare</i> para tener cubierta para las consultas anuales de bienestar después de haber tenido la Parte B por 12 meses.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para consultas anuales de bienestar.</p>
<p> Medida de densidad de masa ósea</p> <p>Para las personas que reúnan los requisitos (generalmente, personas en riesgo de pérdida de la masa ósea o de osteoporosis), están cubiertos los siguientes servicios cada 24 meses o con mayor frecuencia si se considera médicamente necesario: procedimientos para identificar masa ósea, detectar pérdida de hueso o determinar la calidad del hueso, incluyendo la interpretación de los resultados por parte de un médico.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para la medición de la masa ósea 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> Detección de cáncer de mama (mamografías)</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mamografía inicial entre los 35 y 39 años. • Una mamografía cada 12 meses para las mujeres de 40 años o más. • Exámenes clínicos de mamas una vez cada 24 meses. 	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para mamografías de detección cubiertas.</p>
<p>Servicios de rehabilitación cardíaca</p> <p>Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicios, educación y consejería están cubiertos para afiliados que cumplen con determinadas condiciones y cuentan con el referido de un médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que son habitualmente más rigurosos o intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de rehabilitación cardíaca cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de rehabilitación cardíaca intensiva cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p>
<p> Visita de reducción de riesgo de enfermedades cardiovasculares (terapia para la enfermedad cardiovascular)</p> <p>Cubrimos una visita al año con su médico primario para ayudarlo a disminuir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, su médico puede analizar el uso de aspirina (de ser apropiado), verificar su presión arterial y brindarle consejos para asegurarse de que usted esté comiendo sano.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo para el tratamiento conductual intensivo de enfermedades cardiovasculares.</p>
<p> Prueba de enfermedades cardiovasculares</p> <p>Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o irregularidades asociadas al riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el análisis para detectar enfermedades cardiovasculares que se cubre una vez cada 5 años.</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 cervical y vaginal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todas las mujeres: pruebas de Papanicolaou y exámenes pélvicos una vez cada 24 meses. • Si corre 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>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios quiroprácticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones (dislocación parcial). <p>Servicios Quiroprácticos – Suplementarios</p> <p>Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta seis (6) visitas de rutina por año para servicios quiroprácticos suplementarios, con una cantidad de beneficio máximo del plan hasta por \$750 por año. • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios quiroprácticos suplementarios</u> \$0 de copago por visita</p>
<p> Prueba de detección de cáncer colorrectal</p> <p>Los siguientes estudios están cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La colonoscopia no tiene límite mínimo o máximo de edad y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen un alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen un alto riesgo de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia previa de detección o enema de bario. • Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen un alto riesgo después de que el paciente recibió una 	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierta por Medicare, excluyendo enemas de bario, para los cuales se aplica coaseguro. Si su médico encuentra y extrae un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, el</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>colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o enema de bario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de detección de sangre oculta en heces para pacientes mayores de 45 años. Una vez cada 12 meses. • ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Enema de bario como alternativa a la colonoscopia para pacientes de alto riesgo y 24 meses desde el último enema de bario de detección o la última colonoscopia de detección. • Enema de bario como alternativa a la sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más que no tengan alto riesgo. Una vez al menos 48 meses después del último enema de bario de detección o sigmoidoscopia flexible de detección. <p>Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva cubierta por Medicare arroja un resultado positivo.</p>	<p>examen de detección se convierte en un examen de diagnóstico</p> <p><u>Enema de bario cubierta por Medicare</u> \$0 de copago</p>
<p>Servicios dentales</p> <p>En general, los servicios dentales preventivos (como limpiezas, exámenes de rutina y radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare actualmente paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la condición médica de un afiliado. Algunos ejemplos incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones dentales realizadas en preparación para el tratamiento de radiación para el cáncer que afecta la mandíbula o los exámenes orales que preceden al trasplante de riñón. Además, nosotros cubrimos:</p>	<p><u>Servicios dentales cubiertos por Medicare</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Servicios disponibles en las MMM Multiclínicas</u> 0% de coaseguro</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><u>Servicios Dentales cubiertos por Medicare</u></p> <p>Servicios cubiertos por Medicare, como algunos servicios dentales que recibe cuando está en un hospital si necesita procedimientos dentales complicados o de emergencia.</p> <p><u>Servicios Diagnósticos y Preventivos:</u></p> <p>Algunos servicios pueden requerir pre-autorización o reporte. Los servicios diagnósticos y preventivos estarán cubiertos de acuerdo con lo requerido por el Programa Medicaid de Puerto Rico. El límite máximo anual del plan no aplicará a los servicios diagnósticos, preventivos, ni para los servicios requeridos por el Programa Medicaid de Puerto Rico.</p> <p>MMM no será responsable y no aceptará ni pagará ningún tratamiento dental o trabajo dental realizado directamente por un técnico de laboratorio dental. Esto se considera una práctica dental ilegal.</p> <p>Para obtener más información sobre su cubierta dental, comuníquese con Servicios al Afiliado.</p>	<p><u>Servicios dentales preventivos y diagnósticos suplementarios:</u></p> <p><u>Evaluaciones orales</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Profilaxis (limpieza)</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Tratamiento de fluoruro</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Radiografías dentales</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Servicios diagnósticos</u> 0% de coaseguro</p>
<p> Prueba de detección de depresión</p> <p>Cubrimos un examen de detección de depresión por año. La prueba de detección debe realizarse en un entorno de cuidado primario que pueda proporcionar tratamiento de seguimiento y/o referidos.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para la consulta anual de detección de depresión.</p>
<p> Prueba de detección de diabetes</p> <p>Cubrimos esta prueba de detección (incluye prueba de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), niveles altos de triglicéridos y colesterol (dislipidemia), obesidad o historial de altos niveles de azúcar en sangre (glucosa). Los exámenes también pueden</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.</p>


Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
<p>ser cubiertos si cumple con otros requisitos, como estar sobrepeso y tener antecedentes familiares de diabetes.</p> <p>Puede ser elegible para realizarse hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses siguiente a la fecha de su prueba de detección de diabetes más reciente</p>	
<p> Adiestramiento para el automanejo de la diabetes, servicios y suplidos para diabéticos</p> <p>Para todas las personas que padecen diabetes (ya sea que usen insulina o no). Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suplidos para monitorear su glucosa en sangre: Monitor de glucosa en sangre, tiras reactivas de glucosa, dispositivos para lancetas y lancetas, y soluciones de control de glucosa para verificar la exactitud de las tiras reactivas y de los monitores. • Para las personas que padecen diabetes con enfermedad del pie diabético severa: un par de zapatos terapéuticos hechos a la medida por año natural (incluyendo las plantillas que vienen con estos zapatos) y dos pares adicionales de plantillas, o un par de zapatos profundos y tres pares de plantillas (no incluyen las plantillas removibles, no personalizadas, que vienen con estos zapatos). La cubierta incluye el ajuste. • El adiestramiento para automanejo de la diabetes está cubierto bajo algunas condiciones. 	<p><u>Adiestramiento para el automanejo de la diabetes cubierto por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios y suplidos de diabetes y zapatos terapéuticos o plantillas</u> 0% de coaseguro</p>
<p>Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suplidos relacionados</p> <p>(En el Capítulo 12 y el Capítulo 3, Sección 7 de este documento, encontrará una definición de equipo médico duradero).</p> <p>Los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a: sillas de ruedas, muletas, colchones con sistemas motorizados, suplidos para la diabetes, camas de hospital ordenadas por su médico para uso en el hogar, bombas de infusión intravenosa, generadores de voz, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores.</p>	<p><u>Beneficios cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Suplido de equipo médico duradero</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Silla de ruedas</u> 20% de coaseguro</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>Cubrimos todos los equipos médicos duraderos médicamente necesarios cubiertos por Medicare Original. Si nuestro proveedor en su área no dispone de una marca o fabricante determinado, puede preguntarles si pueden hacer un pedido especial para usted.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Cama de hospital uso en el hogar</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Silla de rueda motorizada</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Otro equipo médico duradero</u> 20% de coaseguro</p> <p>Su costo compartido para la cubierta de equipo de oxígeno de Medicare es 20% de coaseguro cada mes.</p> <p>Su costo compartido no cambiará después de estar afiliado durante 36 meses.</p>
<p>Cuidado de emergencia</p> <p>Cuidado de emergencia se refiere a los servicios que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provistos por un proveedor cualificado para ofrecer servicios de emergencia. • Necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. <p>Una emergencia médica es cuando usted, o cualquier otra persona prudente, con conocimientos promedio de medicina y salud, cree que tiene síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar la pérdida de vida, la pérdida de una extremidad o la pérdida del funcionamiento de una extremidad. Los síntomas médicos pueden deberse a una enfermedad, lesión, dolor grave o a una condición médica que empeora rápidamente.</p>	<p><u>Servicios de emergencia cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago por visita a sala de emergencia</p> <p><u>Servicios de emergencia mundial suplementarios</u> \$75 de copago por visita a sala de emergencia</p> <p>No tendrá que pagar el copago si es admitido al hospital.</p> <p>Si recibe cuidados de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita</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>El costo compartido por los servicios de emergencia necesarios provistos fuera de la red es igual al costo por los servicios provistos dentro de la red.</p> <p>Este plan incluye visitas de cuidado de emergencia/urgencia mundial como beneficio suplementario, con un límite máximo del plan de \$500.</p>	<p>cuidados como paciente hospitalizado después que su condición de emergencia se haya estabilizado, tiene que ir a un hospital en la red para que su cuidado siga estando cubierto <i>O</i> tiene que obtener autorización del plan para recibir cuidado hospitalario en el hospital fuera de la red y su costo compartido será igual al que pagaría en un hospital de la red.</p>
<p> Programas de educación sobre la salud y el bienestar</p> <p>Son programas dirigidos a condiciones de salud como hipertensión, colesterol, asma y dietas especiales. Programas diseñados para enriquecer la salud y estilos de vida de los afiliados que incluyen control de peso, acondicionamiento físico y manejo del estrés. El plan cubre los siguientes beneficios de educación en salud y bienestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea directa de enfermería. Disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana. • Materiales impresos de educación en salud. • Adiestramiento nutricional. 	<p><u>Servicios de programas de educación sobre la salud y el bienestar</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Servicios de audición</p> <p>Las evaluaciones diagnósticas de audición y de equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como cuidado ambulatorio cuando son provistas por un médico, audiólogo u otro proveedor calificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de audición cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</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> Detección del VIH</p> <p>Para personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que están en mayor riesgo de infección con VIH, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses. <p>Para mujeres embarazadas, cubrimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta tres exámenes de detección durante un embarazo. 	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para exámenes de detección de VIH preventivas cubiertas por Medicare.</p>
<p>Servicios de salud en el hogar ofrecidos por agencias de cuidado de salud</p> <p>Antes de recibir los servicios de salud en el hogar, un médico tiene que certificar que los necesita y ordenará que una agencia de atención médica a domicilio preste dichos servicios. Usted tiene que estar confinado al hogar, lo que significa que salir de su hogar representa un esfuerzo considerable.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de enfermería especializada a tiempo parcial o intermitente y servicios de ayudante de salud en el hogar (para estar cubierto bajo el beneficio de cuidados de salud a domicilio, los servicios combinados de enfermería especializada y los servicios de ayudante de salud en el hogar deben sumar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). • Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suplidos médicos. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de salud en el hogar por agencias de cuidado de salud</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Terapia de infusión en el hogar</p> <p>La terapia de infusión en el hogar incluye la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos biológicos en el hogar. Los componentes necesarios para poder realizar la infusión en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo,</p>	<p><u>Terapia de infusión en el hogar</u></p> <p>0% de coaseguro</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>antivirales, inmunoglobulina), equipo (por ejemplo, una bomba), y suplidors (por ejemplo, tubos y catéteres).</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, provistos de acuerdo con el plan de cuidado. • Adiestramiento y educación al paciente que no estaría cubierto por el beneficio del equipo médico duradero. • Monitoreo remoto. • Servicios de monitoreo para el suministro de terapia de infusión en el hogar y medicamentos de infusión en el hogar provistos por un proveedor calificado de tratamiento de infusión en el hogar. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Cuidado de hospicio</p> <p>Usted es elegible para el beneficio de hospicio cuando el médico y el director médico del hospicio le han dado un diagnóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y tiene 6 meses o menos para vivir si la enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir cuidado de cualquier programa de hospicio certificado por Medicare. Su plan está obligado a ayudarlo a encontrar programas de hospicio certificados por Medicare en el área de servicio del plan, incluyendo aquellos que la organización MA posee, controla o tiene un interés financiero. Su médico de hospicio puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos para el control de los síntomas y para aliviar el dolor • Cuidado de relevo a corto plazo • Cuidado en el hogar <p><u>Para los servicios de hospicio y para los servicios que están cubiertos por Medicare Partes A y B, y están relacionados con su diagnóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor de hospicio por sus servicios de</p>	<p>Quando se inscribe en un programa de hospicio certificado por Medicare, los servicios de hospicio y los servicios de las Partes A y B relacionados con su diagnóstico terminal son pagados por Medicare Original, no por MMM Flexi Platino.</p> <p>Las consultas de hospicio forman parte del Cuidado Hospitalario. Puede aplicar el costo compartido para servicios de médicos a las consultas ambulatorias.</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>hospicio relacionados con su diagnóstico terminal. Mientras usted está en el programa de hospicio, su proveedor de hospicio le facturará a Medicare Original por los servicios que paga Medicare Original. Se le facturará el costo compartido de Medicare Original.</p> <p><u>Para los servicios que están cubiertos por Medicare Parte A y B y que no están relacionados con su diagnóstico terminal:</u> Si usted necesita servicios que no son de emergencia o de urgencia, que están cubiertos bajo Medicare Parte A o B y que no están relacionados con su diagnóstico terminal, el costo de estos servicios dependerá de si usted utiliza un proveedor dentro de la red de nuestro plan y seguir las reglas del plan (por ejemplo, si existe un requisito para obtener una autorización previa).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las reglas del plan para obtener el servicio, usted sólo paga el costo compartido para los servicios dentro de la red • Si usted obtiene los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, usted paga el costo compartido bajo “Pago por Servicio” de Medicare (Medicare Original) <p><u>Para los servicios que están cubiertos por MMM Flexi Platino pero que no están cubiertos por Medicare Parte A o B:</u> MMM Flexi Platino continuará cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no están cubiertos por la Parte A o B, estén o no estén relacionados con su condición terminal. Usted paga su cantidad de copago por estos servicios.</p> <p><u>Para medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de Parte D del plan:</u> Si estos medicamentos no están relacionados con su condición de hospicio terminal, usted paga el costo compartido. Si están relacionados con su condición de hospicio terminal, entonces usted paga el costo compartido de Medicare Original. Los medicamentos nunca estarán cubiertos por hospicio y nuestro plan al mismo tiempo. Para más información, refiérase al Capítulo 5, Sección 9.4 (<i>¿Qué pasa si usted está en un hospicio certificado por Medicare?</i>)</p>	

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>Nota: Si usted necesita cuidado que no sea de hospicio (cuidado que no está relacionado con su diagnóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios.</p> <p>Nuestro plan cubre los servicios de consulta en el hospicio (una sola vez) para una persona con una enfermedad terminal que no haya elegido el beneficio de hospicio.</p>	
<p> Vacunación</p> <p>Los servicios cubiertos por Medicare Parte B incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacunas contra la pulmonía. • Vacunas contra la influenza, cada temporada de influenza, en otoño e invierno, con vacunas adicionales si son médicamente necesarias. • Vacunas contra la hepatitis B si está en riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacunas contra COVID-19 • Otras vacunas si usted está en riesgo y estas cumplen con las reglas de cubierta de Medicare Parte B. <p>También cubrimos otras vacunas para los adultos bajo nuestro beneficio de medicamentos recetados de la Parte D. Diríjase al capítulo 6, sección 8 para información adicional.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la pulmonía, influenza, hepatitis B y COVID-19.</p>
<p>Cuidado hospitalario</p> <p>Incluye hospitalización intensiva, rehabilitación hospitalaria, hospitales de cuidado prolongado y otros servicios de hospitalización. El cuidado hospitalario comienza el día en que ingresa formalmente al hospital con una orden médica. El día antes de que le den el alta es su último día de hospitalización.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). • Alimentos, incluyendo dietas especiales. • Servicios regulares de enfermería. 	<p><u>Servicios recibidos en un hospital de la red</u> \$0 de copago por admisión o estadía</p> <p><u>Servicios recibidos en UNIDAD DORADA</u> \$0 de copago por admisión o estadía</p> <p>Si recibe cuidados hospitalarios autorizados</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
<ul style="list-style-type: none"> • Costos de las unidades de cuidados especiales (por ejemplo, unidades de cuidados intensivos o coronarios). • Fármacos y medicamentos. • Pruebas de laboratorio. • Rayos X y otros servicios de radiología. • Suplidos médicos y quirúrgicos necesarios. • Uso de equipos, como sillas de ruedas. • Costos de la sala de operaciones y de recuperación. • Terapia física, ocupacional y del habla. • Servicios para pacientes hospitalizados por trastornos por uso de sustancias. • En algunos casos, los siguientes tipos de trasplante están cubiertos: córnea, riñón, riñón-páncreas, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madres e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, haremos los arreglos para que su caso sea evaluado por un centro de trasplantes aprobado por Medicare, el cual decidirá si usted es candidato para recibir un trasplante. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o fuera del área de servicio. Si nuestros proveedores de trasplantes en la red están fuera del patrón de cuidado para trasplantes en su comunidad, usted puede elegir quedarse en su área local, siempre y cuando el proveedor local de trasplantes esté dispuesto a aceptar las tarifas de Medicare Original. Si MMM Flexi Platino ofrece servicios de trasplante en una localidad fuera del itinerario de cuidado para trasplantes en su comunidad y usted elige hacerse el trasplante en esta localidad distante, coordinaremos o pagaremos los costos correspondientes de transportación y alojamiento adecuado para usted y un acompañante. • Sangre: incluye almacenamiento y administración. La cubierta de sangre entera y células rojas concentradas comienza solamente con la cuarta pinta de sangre que usted necesite; debe pagar por las 3 primeras pintas de sangre que reciba en un año natural o donar la sangre usted mismo o pedirle a alguien más que done. 	<p>en un hospital fuera de la red después de que su condición de emergencia se haya estabilizado, su costo será el costo compartido que pagaría en un hospital de la red.</p>



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>Todos los otros componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta de sangre utilizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos. <p>Nota: Para ser un paciente hospitalizado, su proveedor tiene que hacer una orden para admitirlo formalmente como paciente internado del hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante una noche, todavía se le puede considerar un paciente ambulatorio. De no estar seguro si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada <i>¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare – ¡Pregunte!</i> Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet: https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización aplican; excepto en caso de emergencia. 	
<p>Servicios de hospitalización en un hospital psiquiátrico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen servicios de salud mental que requieren hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan cubre hasta 190 días de hospitalización, de por vida, para cuidados de salud mental en un hospital psiquiátrico. • El límite de cuidado hospitalario de salud mental no aplica a los servicios de salud mental provistos en una unidad psiquiátrica de un hospital general. Nuestro plan cubre 90 días de hospitalización. • Además, nuestro plan cubre 60 “días de reserva de por vida”. Estos son días extra que cubrimos. Si su hospitalización es mayor a 90 días, puede usar estos días 	<p><u>Servicios recibidos en un hospital psiquiátrico de la red</u></p> <p>\$0 de copago por admisión o estadía</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>extra. Pero, una vez haya utilizado estos 60 días extra, su cubierta hospitalaria estará limitada a 90 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización aplican; excepto en caso de emergencia. 	
<p>Hospitalización: servicios cubiertos recibidos en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) durante una hospitalización no cubierta</p> <p>El plan cubre un número ilimitado de días de hospitalización y hasta 100 días de cuidado en un centro de enfermería especializada (SNF).</p> <p>Si ha agotado sus beneficios de hospitalización o si la hospitalización no es razonable y 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 enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos. • Exámenes diagnósticos (como pruebas de laboratorio). • Rayos X, radioterapia y terapia de isótopos, incluyendo materiales y servicios técnicos. • Vendajes quirúrgicos. • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones. • Prótesis y dispositivos ortopédicos (no dentales) que reemplacen todo o parte de un órgano interno del cuerpo (incluyendo el tejido continuo), o la totalidad o parte de la función de un órgano interno permanentemente inoperante o que presenta un mal funcionamiento, incluyendo el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos. • Aparatos ortopédicos para brazos, piernas, espalda y cuello, bragueros (<i>trusses</i>) y piernas, brazos u ojos artificiales, incluyendo los ajustes, reparaciones y reemplazos requeridos debido a rotura, desgaste, pérdida o cambios en la condición física del paciente. 	<p><u>Servicios de Médicos</u> Favor hacer referencia a la sección “Servicios médicos/profesionales, incluyendo visitas a la oficina del médico” en esta tabla.</p> <p><u>Servicios diagnósticos y de radiología, vendajes y férulas</u> Favor hacer referencia a la sección “Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos” en esta tabla.</p> <p><u>Equipo médico duradero y suplidos relacionados</u> Favor hacer referencia a la sección “Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) y suplidos relacionados” en esta tabla.</p> <p><u>Prostéticos, dispositivos ortopédicos y suplidos</u></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
<ul style="list-style-type: none"> • Terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>médicos/terapéuticos para pacientes ambulatorios</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Prótesis y suplidos relacionados” en esta tabla.</p> <p><u>Servicios de terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Servicios ambulatorios de rehabilitación” en esta tabla.</p>
<p> Terapia médica de nutrición</p> <p>Este beneficio es para las personas con diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero que no están bajo tratamiento de diálisis) o después de un trasplante de riñón, cuando sea referido por su médico.</p> <p>Cubrimos 3 horas de servicios de consejería individual durante el primer año en que usted reciba servicios de terapia médica de nutrición bajo Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan Medicare Advantage o Medicare Original) y, posteriormente, 2 horas cada año. Si su condición, tratamiento o diagnóstico cambia, es posible que pueda recibir más horas de tratamiento con un referido médico. Un médico tiene que recetar estos servicios y renovar el referido anualmente si su tratamiento es necesario al comenzar el siguiente año natural.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para los afiliados elegibles para servicios de terapia médica nutricional cubiertos por Medicare.</p>
<p> Programa Medicare para la prevención de la diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés)</p> <p>Los servicios del Programa Medicare para la prevención de la diabetes (MDPP, por sus siglas en inglés) estarán cubiertos para beneficiarios elegibles de Medicare por todos los planes de salud Medicare.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.</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>MDPP en una intervención estructurada para cambiar los hábitos de salud que proporciona adiestramiento para un cambio dietético a largo plazo, aumentar la actividad física y estrategias para enfrentar y superar los retos de mantener la pérdida de peso y un estilo de vida sano.</p>	
<p>Medicamentos recetados bajo la Parte B de Medicare</p> <p>Estos medicamentos están cubiertos bajo la Parte B de Medicare Original. Los afiliados de nuestro plan reciben cubierta para estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos que generalmente no son autoadministrados por el paciente y que se inyectan o infunden mientras recibe servicios de un médico, servicios ambulatorios en un hospital o servicios en un centro quirúrgico ambulatorio. • Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria) • Otros medicamentos que toma mientras usa equipo médico duradero (por ejemplo, nebulizadores), autorizados por el plan. • El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía de forma intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite exploraciones y pruebas adicionales antes y/o durante el tratamiento que podrían aumentar sus costos. Hable con su médico sobre qué exploraciones y pruebas puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de coagulación que se autoadministra por inyección si tiene hemofilia. • Trasplante/Medicamentos inmunosupresores: Medicare cubre la terapia con medicamentos para trasplante si Medicare pagó por su trasplante de órgano. Debe tener la Parte A al momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B al momento de recibir medicamentos 	<p><u>Medicamentos de quimioterapia de la Parte B de Medicare</u></p> <p>0% de coaseguro</p> <p><u>Otros medicamentos de la Parte B de Medicare</u></p> <p>0% de coaseguro</p> <p>Terapia Escalonada puede aplicar de Parte B a Parte B y de Parte D a Parte B.</p> <p><u>Medicamentos de insulina de la Parte B de Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</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>inmunosupresores. Tenga en cuenta que la cubierta de medicamentos de Medicare (Parte D) cubre los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre.</p> <ul style="list-style-type: none">• Medicamentos inyectables para la osteoporosis en caso de que no pueda salir de su casa, tenga una fractura ósea que un médico certifica que está relacionada con la osteoporosis posmenopáusica y no puede autoadministrarse el medicamento.• Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara o una persona debidamente adiestrada (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada.• Algunos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del fármaco inyectable. A medida que estén disponibles nuevos medicamentos contra el cáncer oral, la Parte B puede cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí los cubre.• Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usted usa como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de las 48 horas posteriores a la quimioterapia o si se usan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas.• Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable y el beneficio de ESRD de la Parte B lo cubre.• Medicamentos calcimiméticos bajo el sistema de pago ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®.	

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
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos medicamentos para la diálisis en el hogar, incluyendo la heparina, el antídoto para la heparina cuando sea medicamento necesario, anestésicos tópicos • Agentes estimulantes de eritropoyetina: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal terminal (ESRD) o necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras afecciones (tales como Epogen®, Procrit®, Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera®, ó Methoxy polyethylene glycol-epoetin beta). • Inmunoglobulinas intravenosas para el tratamiento en el hogar de enfermedades de inmunodeficiencia primaria. • Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda) <p>El siguiente enlace le mostrará un listado de los Medicamentos de la Parte B que pudiesen estar sujetos a Terapia Escalonada: https://www.mmmp.com/planes-medicos/formulario-medicamentos.</p> <p>También cubrimos algunas vacunas bajo la Parte B y el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D.</p> <p>El Capítulo 5 explica el beneficio de medicamentos recetados de la Parte D, incluyendo las normas que debe seguir para que las recetas sean cubiertas. El Capítulo 6 explica lo que usted paga por los medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Beneficio nutricional / dietético - Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta seis (6) visitas al nutricionista por año. Se cubren ambas sesiones (individual y grupal). <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Beneficio nutricional / dietético suplementario</u></p> <p>\$0 de copago</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 diagnóstica de obesidad y terapia para promover la pérdida sostenida de peso</p> <p>Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos consejería intensiva para ayudarlo a perder peso. Esta consejería está cubierta si la recibe en un centro de atención primaria, donde se puede coordinar con su plan de prevención integral. Hable con su médico o profesional de cuidado primario para obtener más información.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el diagnóstico preventivo de la obesidad y terapia.</p>
<p>Programa de servicios para el tratamiento de opioides</p> <p>Los afiliados de nuestro plan con trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cubierta de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP) que incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos aprobados por la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos y opioides agonistas y antagonistas para el tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) • Despacho y administración de medicamentos MAT (si aplica) • Asesoramiento sobre trastornos por uso de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas de toxicología • Actividades de admisión • Evaluaciones periódicas 	<p><u>Programa de servicios para el tratamiento de opioides</u></p> <p>0% de coaseguro</p>
<p>Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayos X. • Radiación (de radio y de isótopos), la terapia incluye los materiales y suplidos del técnico. • Suplidos quirúrgicos, como vendajes. 	<p><u>Procedimientos y pruebas diagnósticas cubiertas por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios de laboratorio cubiertos por Medicare</u></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
<ul style="list-style-type: none"> • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y dislocaciones. • Pruebas de laboratorio. • Sangre: incluyendo almacenaje y administración. La cubierta de sangre entera y glóbulos rojos concentrados inicia solo con la cuarta pinta de sangre que necesite – tiene que, o pagar los costos de las primeras 3 pintas de sangre que reciba en un año natural o tener la sangre donada por usted u otra persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos comenzando con la primera pinta de sangre usada. • Otras pruebas diagnósticas para pacientes ambulatorios. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios de rayos X cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de radiología terapéutica cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de radiología diagnóstica cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de sangre cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Suplidos médicos cubiertos por Medicare</u> 20% de coaseguro</p>
<p>Observación para pacientes ambulatorios en el hospital</p> <p>Los servicios de observación son servicios ambulatorios en el hospital que determinan si usted necesita ser admitido al hospital o si puede ser dado de alta.</p> <p>Para que se cubran los servicios de observación para pacientes ambulatorios en el hospital, los mismos tienen que cumplir con los criterios de Medicare y ser considerados razonables y necesarios. Los servicios de observación son cubiertos solo cuando son provistos por orden de un médico o de algún otro</p>	<p><u>Observación para pacientes ambulatorios en el hospital cubierta por Medicare</u> \$0 de copago</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>individuo autorizados y licenciado por el estado y por los estatutos del personal del hospital para admitir pacientes o para ordenar pruebas ambulatorias.</p> <p>Nota: A menos que el proveedor haya hecho una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades del costo compartido por servicios ambulatorios en un hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, se le puede considerar paciente ambulatorio. De no estar seguro si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada ¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare - ¡Pregunte!. Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Servicios ambulatorios en el hospital</p> <p>Cubrimos servicios médicamente necesarios que recibe en el departamento ambulatorio de un hospital para el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad o lesión.</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en un departamento de emergencias o una clínica ambulatoria, incluyendo servicios de observación o cirugía ambulatoria. • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital. • Cuidado de salud mental, incluyendo la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que, si no se brinda, sería necesario tratamiento hospitalario. 	<p><u>Servicios cubiertos por Medicare en instalaciones hospitalarias para pacientes ambulatorios</u></p> <p>\$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de emergencia</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Cuidado de emergencia” en esta tabla.</p> <p><u>Cirugía ambulatoria</u></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
<ul style="list-style-type: none"> • Rayos X y otros servicios de radiología facturados por el hospital. • Suplidos médicos, como entablillados y yesos. • Algunos medicamentos y productos biológicos que no se pueden autoadministrar. <p>Nota: A menos que el proveedor haya hecho una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades del costo compartido por los servicios ambulatorios del hospital. Aun si usted permanece en el hospital durante la noche, todavía se le puede considerar paciente “ambulatorio”. De no estar seguro si es un paciente ambulatorio, debe preguntarle al personal del hospital.</p> <p>También puede encontrar más información en la hoja educativa de Medicare llamada “¿Es usted un paciente hospitalizado o ambulatorio del hospital? Si tiene Medicare – ¡Pregunte!”. Esta hoja informativa está disponible en la página de Internet https://es.medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis, las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p>Favor hacer referencia a la sección “Cirugías ambulatorias, incluyendo los servicios provistos en instalaciones ambulatorias del hospital y en centros de cirugía ambulatoria” en esta tabla.</p> <p><u>Laboratorios y pruebas diagnósticas, rayos X, servicios de radiología y suplidos médicos</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Pruebas ambulatorias de diagnóstico y artículos y servicios terapéuticos” en esta tabla.</p> <p><u>Cuidado de salud mental y hospitalización parcial</u></p> <p>Favor hacer referencia a las secciones “Cuidado de salud mental para pacientes ambulatorios” y “Servicios de hospitalización parcial” en esta tabla.</p> <p><u>Cuidado para la dependencia de sustancias químicas</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Servicios ambulatorios contra el abuso de sustancias” en 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><u>Medicamentos que no puede autoadministrarse</u></p> <p>Favor hacer referencia a la sección “Medicamentos recetados bajo la Parte B de Medicare” en esta tabla.</p>
<p>Cuidado de salud mental ambulatorio</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <p>Los servicios de salud mental provistos por un médico o psiquiatra con licencia estatal, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, consejero profesional autorizado (LPC, por sus siglas en inglés), terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT, por sus siglas en inglés) enfermero especializado (NP, por sus siglas en inglés), asistente médico (PA, por sus siglas en inglés) u otro profesional de cuidado de salud mental cualificado por Medicare, según lo permitan las leyes estatales aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de salud mental ambulatorios cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Visitas al psiquiatra:</u></p> <p>\$0 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare</p> <p>\$0 de copago por cada sesión de terapia grupal cubierta por Medicare</p> <p><u>Visitas a otros especialistas:</u></p> <p>\$0 de copago por cada sesión de terapia individual cubierta por Medicare</p> <p>\$0 de copago por cada sesión de terapia 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 ambulatorios de rehabilitación</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen: terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla y lenguaje.</p> <p>Los servicios de rehabilitación ambulatoria se ofrecen en varios centros ambulatorios, como departamentos ambulatorios en hospitales, consultorios de terapeutas independientes y Centros Ambulatorios de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere referido de su PCP para terapia ocupacional. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de terapia ocupacional cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Servicios de terapia física o del habla y/o lenguaje cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Servicios ambulatorios trastornos por uso de sustancias</p> <p>El plan cubre visitas individuales y grupales para tratamiento para trastornos por uso de sustancias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere referido de su PCP. 	<p><u>Visita individual para servicios ambulatorios contra el abuso de sustancias cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>Visita grupal para servicios ambulatorios contra el abuso de sustancias cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Cirugías ambulatorias, incluyendo los servicios provistos en instalaciones ambulatorias en un hospital y en centros de cirugía ambulatoria</p> <p>Nota: Si es operado en un hospital, debe verificar con su proveedor si será un paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el proveedor haga una orden por escrito para que se le admita como hospitalizado al hospital, usted es un paciente ambulatorio y paga las cantidades de costo compartido para</p>	<p><u>Servicios en centros de cirugía ambulatoria cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</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 cirugía ambulatoria. Aun si permanece durante la noche, todavía se le puede considerar como un paciente “ambulatorio”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios en instalaciones ambulatorias cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de observación cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p>
<p>Servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos</p> <p>La hospitalización parcial es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo, provisto de forma ambulatoria, en un hospital o en un centro de salud mental de la comunidad que es más intensivo que el cuidado de salud que recibirá en la oficina de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar con licencia (LMFT) o consejero profesional con licencia y es una alternativa a la hospitalización.</p> <p><i>El servicio ambulatorio intensivo es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) brindado en un área parapacientes ambulatorios dentro de un hospital, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado federalmente o una clínica de salud rural que es más intenso que el cuidado que recibe en la oficina de su médico, terapeuta, terapeuta matrimonial y familiar autorizado (LMFT) o consultorio de un consejero profesional autorizado, pero menos intenso que la hospitalización parcial.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de hospitalización parcial y servicios ambulatorios intensivos</u> \$0 de copago</p>
<p>Servicios médicos / terapéuticos, incluyendo las visitas a la oficina del médico</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p>	<p><u>Servicios de proveedor de cuidado primario</u></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
<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica o servicios quirúrgicos médicamente necesarios provistos en el consultorio de un médico, centro certificado de cirugía ambulatoria, departamento ambulatorio de un hospital o cualquier otro lugar. • Consulta, diagnóstico y tratamiento por un especialista. • Exámenes básicos de audición y equilibrio realizados por su especialista, si su médico los ordena para ver si usted necesita tratamiento médico. • Ciertos servicios de telesalud, incluyendo servicios ofrecidos por Especialistas en MMM Multiclínica <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene la opción de obtener estos servicios a través de una visita en persona o por telesalud. Si opta por obtener uno de estos servicios mediante telesalud, debe utilizar un proveedor de la red que ofrezca el servicio mediante telesalud. • Algunos servicios de telesalud, incluyendo consultas, diagnóstico y tratamiento por un médico o profesional, para pacientes en algunas áreas rurales o en otros lugares aprobados por Medicare. • Servicios de telesalud para visitas mensuales relacionadas con fallo renal en etapa terminal para afiliados de diálisis a domicilio, en un centro de diálisis en el hospital o de acceso crítico, en un centro de diálisis renal o en el hogar del afiliado. • Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar síntomas de un derrame cerebral, independientemente de su ubicación. • Servicios de Telesalud para afiliados con un trastorno por uso de sustancias o un trastorno de salud mental concurrente, independientemente de su ubicación. • Servicios de Telesalud para diagnóstico, evaluación y tratamiento de trastornos de salud mental si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene una visita en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera visita de telesalud ○ Tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud ○ Se pueden hacer excepciones a lo anterior para ciertas circunstancias 	<p>\$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de especialistas</u> \$0 de copago por cada visita a especialistas</p> <p><u>Servicios de otros profesionales de la salud</u> \$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios adicionales de telesalud disponibles en MMM Multiclínica:</u> \$0 de copago</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
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Telesalud para visitas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rural y Centros de Salud Calificados Federalmente • Consulta virtual de 5-10 minutos (por ejemplo, mediante teléfono o video-llamada/chat) con su médico si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es un paciente nuevo y ○ La consulta no está relacionada con una visita al consultorio ocurrida 7 días antes y ○ La consulta no conduce a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o la cita que más pronto esté disponible • Evaluación de un vídeo y/o imágenes que usted le envía a su médico incluyendo la interpretación y el seguimiento de su médico dentro de las 24 horas siguientes si: <ul style="list-style-type: none"> ○ Usted no es paciente nuevo y ○ La evaluación no conduce a una visita al consultorio dentro de las próximas 24 horas o la cita que más pronto esté disponible • Consulta que su médico hace con otros médicos por teléfono, internet o récords médicos electrónicos. • Segunda opinión provista por otro proveedor en la red antes de una cirugía. • Servicios dentales no-rutinarios (los servicios cubiertos están limitados a cirugía de la mandíbula o estructuras relacionadas, corrección de fracturas de mandíbula o huesos faciales, extracción de dientes para preparar la mandíbula para tratamientos de radiación contra cáncer neoplásico, o servicios que estarían cubiertos de ser provistos por un médico) <ul style="list-style-type: none"> • Referidos para algunos servicios pueden aplicar. • Reglas de autorización pueden aplicar a servicios brindados por otros profesionales de la salud. 	
<p>Servicios de podiatría</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</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
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (por ejemplo, dedo de martillo o espolón en el talón). • Cuidado rutinario de los pies para los afiliados con algunas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores. <p>Servicios de podiatría – Suplementarios Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis (6) visitas suplementarias para servicios podiátricos por año. • Se requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de podiatría cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago por visita</p> <p><u>Servicios de podiatría suplementarios</u> \$0 de copago por visita</p>
<p>Programa de comidas luego de un alta hospitalaria - Suplementario Usted es elegible para recibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta dos (2) comidas nutritivas por día, por cinco (5) días, hasta dos (2) veces al año. Máximo de veinte (20) comidas por año sin costo adicional, luego de una hospitalización en un hospital o en un centro de enfermería especializada (SNF). • Se requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicio suplementario de comidas luego de un alta hospitalaria</u> \$0 de copago para hasta dos (2) veces al año. Máximo de veinte (20) comidas por año.</p>
<p> Pruebas de detección de cáncer de próstata Los siguientes servicios están cubiertos una vez cada 12 meses para hombres de 50 años o más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen rectal digital. • Prueba de antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés). 	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible por la prueba de PSA anual.</p> <p><u>Examen rectal digital anual</u> \$0 de copago</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>Dispositivos prostéticos y ortopédicos y suplidos relacionados</p> <p>Dispositivos (que no sean dentales) que reemplacen parcial o totalmente una parte o función del cuerpo. Estos incluyen, pero no se limitan a pruebas de ajuste o capacitación en el uso de dispositivos prostéticos y ortopédicos, así como: bolsas de colostomía y suplidos directamente relacionados con el cuidado de una colostomía, marcapasos, aparatos ortopédicos, zapatos ortopédicos, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluyendo un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye algunos materiales relacionados con dispositivos prostéticos y ortopédicos y la reparación y/o reemplazo de estas. También incluye cubierta limitada después de la extracción o cirugía de cataratas. Para más detalles, consulte Cuidado de la Visión en esta sección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Aparatos prostéticos cubiertos por Medicare</u> 20% de coaseguro</p> <p><u>Suplidos médicos cubiertos por Medicare</u> 20% de coaseguro</p>
<p>Servicios de rehabilitación pulmonar</p> <p>Los integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para afiliados que tienen enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), de moderada a muy severa, y un referido para la rehabilitación pulmonar de parte del médico que está tratando la enfermedad respiratoria crónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP. • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios de rehabilitación pulmonar cubiertos por Medicare</u> \$0 de copago</p>
<p> Diagnóstico y consejería para reducir el consumo excesivo de alcohol</p> <p>Cubrimos una evaluación diagnóstica de abuso de alcohol para adultos que tienen Medicare (incluyendo mujeres embarazadas) que abusan del alcohol, pero que no son dependientes del alcohol.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de diagnóstico y consejería para reducir el consumo excesivo 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>Si da positivo al uso indebido del alcohol, puede recibir hasta 4 sesiones breves de consejería en persona por año (si está competente y alerta durante la consejería), provistas por un profesional o médico primario cualificado en un centro de atención primaria.</p>	
<p> Examen de detección de cáncer de pulmón mediante tomografía computadorizada de dosis baja (LDCT, por sus siglas en inglés)</p> <p>Para pacientes que cualifiquen, se cubre una LDCT cada 12 meses.</p> <p>Afiliados elegibles son: Personas de 50 a 77 años de edad que no tienen señales o síntomas de cáncer de pulmón, pero con historial de fumar tabaco de, al menos, 20 cajetillas al año, y que al presente fuman o han dejado de fumar dentro de los últimos 15 años, que hayan recibido una orden para una LDCT durante una visita para evaluación diagnóstica y toma de decisiones compartidas sobre el cáncer de pulmón que cumpla con los criterios de Medicare para dichas visitas y que sean provistas por un médico o un profesional no-médico cualificado.</p> <p>Para exámenes LDCT de detección de cáncer de pulmón después de la imagen LDCT inicial: el afiliado tiene que recibir una orden para el examen de detección de cáncer de pulmón LDCT, el cual puede realizarse durante cualquier visita médica adecuada con un médico o un profesional de la salud (no-médico) cualificado. Si un médico o un profesional de la salud (no-médico) cualificado decide brindar una visita de asesoramiento de detección de cáncer de pulmón y de toma de decisiones compartidas para evaluaciones futuras de cáncer de pulmón mediante LCDT, la visita debe cumplir con los criterios de Medicare para tales visitas.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible por la visita de asesoramiento y de toma de decisiones compartidas para la LDCT cubierta por Medicare.</p>
<p> Examen de detección de infecciones transmitidas sexualmente (ITS) y consejería para prevenir las ITS</p> <p>Cubrimos los exámenes para el diagnóstico de infecciones de transmisión sexual (ITS) para la clamidia, la gonorrea, la sífilis y</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de detección de ITS y</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>la hepatitis B. Estos exámenes están cubiertos para mujeres embarazadas y para algunas personas que están en mayor riesgo de contraer una ITS, siempre y cuando los mismos sean ordenados por un médico primario. Cubriremos estos exámenes diagnósticos una vez cada 12 meses o en momentos específicos durante el embarazo.</p> <p>También cubrimos, cada año, hasta dos sesiones de alta intensidad, en persona, de 20 a 30 minutos de duración, de orientación sobre la conducta a adultos sexualmente activos con mayor riesgo a contraer infecciones de transmisión sexual. Solo cubriremos estas sesiones de consejería como un servicio preventivo si son provistas por un médico primario y se realizan en un centro de atención primaria, por ejemplo, en una oficina médica.</p>	<p>consejería de ITS cubiertos por Medicare.</p>
<p>Servicios para tratar enfermedad renal</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios educativos sobre las enfermedades del riñón para enseñar sobre el cuidado renal y ayudar a los afiliados a tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Para afiliados con enfermedad renal crónica en Etapa IV cuando son referidos por su médico, cubrimos hasta 6 sesiones, de por vida, de servicios educativos sobre la enfermedad renal. • Tratamientos de diálisis ambulatorios (incluyendo los tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporariamente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3 o cuando su proveedor de este servicio no está disponible temporariamente o no se puede acceder a él). • Tratamientos de diálisis para pacientes hospitalizados (si es admitido en un hospital para recibir cuidado especial). • Adiestramiento para la auto-diálisis (incluye adiestramiento para usted y cualquier persona que le ayude con sus tratamientos de diálisis en el hogar). • Equipo y suplidos para diálisis en su hogar. 	<p><u>Servicios de educación sobre enfermedades renales</u> \$0 de copago</p> <p><u>Servicios de diálisis</u> <u>Diálisis Peritoneal</u> 0% de coaseguro</p> <p><u>Otros servicios de diálisis</u> 0% de coaseguro</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
<ul style="list-style-type: none"> Algunos servicios de apoyo en el hogar (por ejemplo, cuando sea necesario, visitas de asistentes adiestrados en diálisis para verificar su diálisis en el hogar, para ayudarlo en emergencias y para revisar su equipo de diálisis y el suministro de agua). <p>Algunos medicamentos para diálisis están cubiertos por el beneficio de medicamentos de la Parte B de Medicare. Para obtener información sobre la cubierta de medicamentos de la Parte B, consulte la sección Medicamentos recetados de la Parte B de Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Cuidado en Centros de Enfermería Especializada (SNF) (En el Capítulo 12 de este documento, encontrará una definición de Cuidado en Centros de Enfermería Especializada. Los Centros de Enfermería Especializada en ocasiones se conocen como SNFs, por sus siglas en inglés).</p> <p>El plan cubre hasta 100 días en un SNF. No se requiere hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Habitación semiprivada (o privada si es médicamente necesario). Comidas, incluyendo dietas especiales. Servicios de enfermería especializada. Terapia física, terapia ocupacional y terapia del habla. Medicamentos que se le administren como parte de su plan de cuidado (esto incluye sustancias que están presentes de forma natural en el cuerpo, tales como factores de acoagulación de la sangre). Sangre: incluyendo almacenaje y administración. La cubierta de sangre completa y de células rojas concentradas comienza solamente con la cuarta pinta de sangre que necesite—tiene que, o pagar los costos de las primeras tres pintas de sangre que reciba en un año 	<p>Su costo compartido aplica el día de la admisión.</p> <p><u>Cuidado en centros de enfermería especializada</u></p> <p>\$0 de copago por admisión o estadía</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>natural o contar con sangre donada por usted u otra persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suplidos médicos y quirúrgicos provistos normalmente por los SNFs. • Pruebas de laboratorio provistas normalmente por los SNF. • Rayos X y otros servicios de radiología provistos normalmente por los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, provistos normalmente por los SNF. • Servicios de médicos/terapeutas. <p>Por lo general, usted recibirá su cuidado de enfermería especializada (SNF) en instalaciones en la red. No obstante, bajo las circunstancias indicadas a continuación, usted podría recibir su cuidado en una instalación que no esté en nuestra red de proveedores, si la instalación acepta las cantidades que paga nuestro plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un hogar de ancianos o una comunidad de retiro con atención continua en la que usted vivía antes de ir al hospital (siempre y cuando esta brinde cuidado de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge o pareja con quien convive esté viviendo en el momento en que usted sale del hospital. <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p> Cesación de fumar y de consumo de tabaco (consejería para dejar de fumar o consumir tabaco)</p> <p><u>Si usa tabaco, pero no tiene signos o síntomas de enfermedad relacionada con el tabaco:</u> Cubrimos dos intentos de consejería de cesación dentro de un período de 12 meses como un servicio de prevención sin costo alguno para usted. Cada intento de consejería incluye hasta cuatro visitas en persona.</p> <p><u>Si usa tabaco y le han diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o si está tomando un medicamento que puede verse alterado por el tabaco:</u> Cubrimos los servicios de consejería de</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos de cesación de fumar y consumo de tabaco cubiertos por Medicare.</p> <p><u>Servicios suplementarios de consejería para la</u></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>cesación. Cubrimos dos intentos de consejería para dejar de fumar dentro de un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento de consejería incluye hasta cuatro visitas en persona.</p> <p>Cesacion de fumar y de consumo de tabaco (consejería para dejar de fumar o de consumir tabaco) – Suplementario</p> <p>Además, usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasta nueve (9) sesiones adicionales de consejería para dejar de fumar o de consumir tabaco. 	<p><u>cesación de fumar y de consumo de tabaco</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Terapia de Ejercicio Supervisado (SET, por sus siglas en inglés)</p> <p>SET está cubierto para afiliados que padecen enfermedad arterial periférica sintomática (PAD, por sus siglas en inglés) y que tienen un referido para PAD del médico responsable del tratamiento de PAD.</p> <p>Se cubren hasta 36 sesiones, durante un período de 12 semanas, si se cumplen los requisitos del programa SET.</p> <p>El programa de SET tiene que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consistir en sesiones que duren entre 30 a 60 minutos, que incluyan un programa de adiestramiento terapéutico de ejercicios para PAD en pacientes con claudicación. Llevarse a cabo en una instalación ambulatoria del hospital o en la oficina del médico. Ser provistas por personal auxiliar calificado y adiestrado en terapias de ejercicio para PAD para asegurar que los beneficios superen los daños. Estar bajo la supervisión directa de un médico, un asistente médico o un enfermero especializado/enfermero especialista clínico quienes deben estar adiestrados en técnicas básicas y avanzadas de apoyo vital. <p>SET puede estar cubierto por más de 36 sesiones durante 12 semanas, para un total de 36 sesiones adicionales, durante un</p>	<p><u>Terapia de Ejercicio Supervisado (SET, por sus siglas en inglés) cubierto por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago</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>período extendido de tiempo si un proveedor de salud lo considera médicamente necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere referido de su PCP • Reglas de autorización pueden aplicar. 	
<p>Servicios de transportación – Suplementarios</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta doce (12) viajes de una vía por año a lugares aprobados por el plan relacionados al cuidado de su salud, como: citas con un médico, para recibir tratamiento médico, para procedimientos médicos y/o para obtener resultados médicos o de estudios de laboratorio y medicamentos. • Viajes ilimitados hacia y desde las MMM Multiclínicas. <p>Los viajes hacia y desde las clínicas se coordinarán a través del proveedor contratado por la clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de autorización pueden aplicar. 	<p><u>Servicios suplementarios de transportación</u></p> <p>\$0 de copago</p>
<p>Servicios de urgencia</p> <p>El servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia sino un servicio que se necesita con urgencia si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio con proveedores de la red contratados por el plan. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.</p>	<p><u>Servicios de urgencia cubiertos por Medicare</u></p> <p>\$0 de copago por visita a sala de urgencias</p> <p><u>Servicios suplementarios de urgencia - mundiales</u></p> <p>\$75 de copago por visitas para cuidados de urgencias</p> <p>Si es admitido al hospital, no tendrá que pagar el copago.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando obtiene estos servicios
Este plan incluye beneficio suplementario para visitas de cuidado de emergencia / urgencia mundial, con un límite máximo del plan de \$500 .	
<p>Modelo Value-Based Insurance Design (VBID)</p> <p>MMM Flexi Card – Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una tarjeta de débito con una cantidad de \$263 mensuales. Podrá utilizar la MMM Flexi Card para los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Comida preparada - Alimentos y provisiones - Gasolina - Productos de limpieza - Entretenimiento (conciertos / teatro / películas, etc.) -Utilidades (Solo aplica a la residencia principal del afiliado; hogares y centros de envejecientes no cualifican) - Artículos OTC adicionales - Terapias alternativas (solo artículos homeopáticos / medicina natural) - Dispositivos de seguridad para el hogar y el baño - Artículos para el acondicionamiento físico (artículos de ejercicio físico y para ejercitar la memoria, y membresía de gimnasio) - Copagos / Coaseguros - Cuidado de mascotas - Artículos de jardinería / ferretería - Servicios de cuidado personal, tales como: productos de higiene personal, servicios de peluquería (manicura, pedicura, corte de pelo, etc.), productos para el crecimiento del cabello y cremas antienvjecimiento / manchas - Electrodomésticos - Toallas, ropa de cama y ropa - Servicios adicionales de asistencia en carretera y/o de 	<p><u>MMM Flexi Card</u></p> <p>\$0 de copago</p> <p><u>MMM Asistencia Suplementario</u></p> <p>\$0 de copago</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>reparaciones menores en el hogar y otros servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> -Espejuelos ((monturas y lentes), lentes de contacto o mejoras) - Servicios de audición: (adaptación/evaluación de audífonos, audífonos (todos los tipos)) - Servicios dentales comprensivos y diagnósticos (Exámenes orales, Rayos X, Servicios de restauración, Endodoncia, Periodoncia, Prótesis removibles, Servicios de implantes, Dentaduras fijas, Cirugías orales/maxilofaciales, Servicios generales complementarios y Otros servicios diagnósticos dentales) <p>Podrá transferir y acumular su cantidad de mes a mes. Los montos no se transferirán de un año a otro; debe usar su cantidad acumulada antes de que finalice el año del plan.</p> <p>MMM Asistencia- Suplementario</p> <p>Usted es elegible para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hasta doce (12) eventos individuales al año para los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de asistencia en carretera, que incluye lo siguiente (para ser elegible a los servicios de asistencia en carretera, el vehículo no puede tener antigüedad mayor de 15 años.) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de goma – La goma vacía se reemplazará por la goma de repuesta del vehículo. Se ofrecerá servicio de remolque en caso de que el vehículo no tenga una goma de repuesta. ▪ Recarga de batería – Se proporcionará un servicio de recarga utilizando un cargador de batería portátil en caso de que el vehículo no arranque debido a una batería 	

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>descargada. Se ofrecerá el servicio de remolque en caso de que el vehículo no encienda después de intentar la recarga de batería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cerrajería – Servicio de apertura del vehículo para permitir acceso al mismo en caso de que las llaves estén dentro del vehículo o extraviadas. ▪ Suministro de gasolina – Se proveerán hasta dos (2) galones de gasolina regular en caso de que el vehículo no encienda por falta de gasolina. La gasolina premium o diésel no está cubierta. ▪ Servicios de remolque (hasta 65 millas de distancia) – Se prestará servicio de remolque en caso de avería mecánica o accidente en una vía pública de Puerto Rico que impida al vehículo moverse. ▪ Servicios de extracción – El servicio de extracción se proveerá en caso de que el vehículo requiera equipo especial para ser cargado en el remolque o recuperado y traído de vuelta a una carretera transitable. En el caso de que el vehículo sea recuperado, si el afiliado requiere un remolque luego de la extracción, se prestará el servicio como un evento separado. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de reparación menor en el hogar, que incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cerrajería – Cubierto en las situaciones en las que no puede acceder el interior de su residencia desde el exterior. Cubre abrir la 	


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>cerradura de la puerta principal de la residencia, la cerradura o candado del portón principal y/o de la puerta de la marquesina si se considera la entrada principal a la residencia. Incluye la sustitución de la cerradura de la puerta principal por una cerradura básica únicamente si se encuentra dañada o si se daña o se estropea en el proceso de apertura. (Excluye: reparación, reemplazo y/o apertura de cerraduras de puertas que no sea la principal y apertura de cerraduras de puertas en el interior de la residencia, como puertas de armarios, puertas de gabinetes, de pasillos, closets u otras. No se aplica a cerraduras de seguridad o cerraduras inteligentes).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Plomería – Cubierto cuando ocurre una avería dentro de las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias de la vivienda. Se enviará un técnico especializado para la reparación de válvulas o fugas, reemplazar piezas del inodoro o destape de tuberías, desagües u otras instalaciones físicas de la residencia. En caso de requerir una pieza de repuesto, usted será responsable de proporcionarla o de pagar por separado dicha pieza para que se pueda completar el servicio. (Excluye: reparaciones relacionadas a grifos de cocina, cisternas de agua, depósitos, calentadores de agua y tanques, bombas hidráulicas, radiadores, lavadoras, secadoras, refrigeradores, y cualquier otro electrodoméstico que se	


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>adjunte al suministro de agua de las residencias; reparaciones a tubería galvanizada; reparaciones de llaves de paso no expuestas, soterradas o empotradas; reparaciones relacionadas con daños derivados de la humedad, filtración o impermeabilización impropia y cualquier reparación relacionada a áreas comunales o local comercial de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Electricidad – Cubierto cuando ocurre un mal funcionamiento de la electricidad que causa pérdida de electricidad parcial o total en el interior de la residencia. Se enviará un técnico especializado para ayudar en la emergencia a restablecer el suministro eléctrico a la residencia, a reparar o reemplazar accesorios eléctricos cubiertos, como, breakers, receptáculos, bombillas, interruptores, entre otros, y/o a reemplazar accesorios dañados como luces, lámparas o abanicos. (Excluye: reparaciones relacionadas con aparatos o enseres eléctricos como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, microondas, generadores, refrigeradores u otros; reparaciones de equipos eléctricos como computadoras, televisores, cámaras, etc.; reparaciones de fallas eléctricas en el exterior de la residencia; reparaciones relacionadas con daños por apagones o bajones de luz, por filtraciones de agua o humedad, por problemas estructurales o a consecuencia directa de un evento de fuerza mayor como terremotos, temblores, huracanes, etc.; y reparaciones en áreas comunes o locales que sean	

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>propiedad de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Control de plagas - Una (1) visita de fumigación sencilla para interior o exterior por semestre (dos (2) al año). <p>Aplica una cantidad máxima de \$300 por cada servicio de asistencia en carretera y/o de reparaciones menores en el hogar. Esto incluye el costo de materiales (excepto en algunos servicios de reparaciones menores en el hogar relacionados a reemplazo de equipos dañados en los que la pieza debe ser pagada por el afiliado), transporte y mano de obra. El afiliado cubrirá cualquier monto que exceda el límite máximo del plan. Limitaciones y restricciones pueden aplicar.</p> <p>Para ser elegible a este beneficio, se deberá coordinar el servicio con el proveedor contratado por el plan. Comuníquese con Servicios al Afiliado llamando al 1-866-333-5470, las 24 horas, 7 días a la semana para coordinar una cita de servicio. Para orientación y estatus sobre el beneficio, el horario de servicio es de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>	
<p> Cuidado de la visión</p> <p>Los servicios cubiertos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos ambulatorios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones oculares, incluyendo el tratamiento para la degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes rutinarios de la vista (refracción del ojo) para espejuelos o lentes de contacto. • Para personas con alto riesgo de glaucoma, cubriremos una prueba de detección de glaucoma una vez al año. Las personas con alto riesgo de glaucoma incluyen personas con antecedentes familiares de glaucoma, personas con diabetes, afroamericanos que tienen 50 años o más e hispanoamericanos que tienen 65 años o más. 	<p><u>Servicios de visión cubiertos por Medicare:</u></p> <p><u>Exámenes para diagnosticar y tratar enfermedades</u> \$0 de copago</p> <p><u>Prueba de Glaucoma</u> \$0 de copago</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
<ul style="list-style-type: none"> • Para personas con diabetes, está cubierto el examen de retinopatía diabética una vez al año. • Un par de espejuelos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluya la inserción de un lente intraocular (Si le hacen dos operaciones de cataratas por separado, no puede reservar el beneficio después de la primera cirugía y comprar dos pares de espejuelos después de la segunda cirugía). 	
<p> Visita preventiva de Bienvenida a Medicare</p> <p>El plan cubre una sola visita preventiva de <i>Bienvenida a Medicare</i>. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y consejería sobre los servicios preventivos que necesita (incluyendo algunas pruebas diagnósticas y vacunas), y referidos para otro tipo de cuidado si es necesario.</p> <p>Importante: Cubrimos la visita preventiva de <i>Bienvenida a Medicare</i> solo dentro de los primeros 12 meses que usted tenga la Parte B de Medicare. Cuando haga su cita, déjele saber al consultorio de su médico que desea programar su visita preventiva de <i>Bienvenida a Medicare</i>.</p>	<p>No se requiere coaseguro, copago ni deducible para la visita de prevención <i>Bienvenida a Medicare</i>.</p>

Abajo encontrará el beneficio cubierto según requerido por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico:

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
Servicios de Hospitalización	Admisiones: <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>Neonatal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>➤ La cubierta comienza el primer día en que la cubierta de Medicare y la cubierta del <i>wrap around</i> de Platino apliquen para cualquier beneficio no cubierto bajo los beneficios suplementarios del plan de la Organización Medicare Advantage, pero incluido como un servicio cubierto por Medicaid.</p> <p>Acceso a habitación semi-privada (cama disponible las veinticuatro (24) horas del día) todos los días naturales del año.</p> <p>➤ Cubierta incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sala de aislamiento por razones médicas ○ Diagnóstico y tratamiento especializado tales como electrocardiografías, electroencefalografías, gases arteriales y otras pruebas de diagnóstico y/o tratamiento 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>especializadas que están disponibles en instalaciones hospitalarias y que tienen que realizarse mientras el paciente está hospitalizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de rehabilitación a corto plazo: Para pacientes hospitalizados, incluyendo terapia física, ocupacional y del habla. <p>➤ Sangre: sangre, plasma y sus derivados, sin limitaciones, incluyendo sangre irradiada y autóloga, Factor IX monoclonal por autorización de un hematólogo certificado; Factor antihemofílico con concentración de pureza intermedia (Factor VIII) A; Factor de tipo monoclonal antihemofílico por autorización de un hematólogo certificado y complejo de activación de protrombina (Auto flex y Feiba) por autorización de un hematólogo certificado.</p>	
<p>Hospitalización por Condiciones Mentales</p>	<p>Admisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I30-\$0 <p>➤ La cubierta comienza el primer día en que la cubierta de Medicare y la cubierta del <i>wrap around</i> de Platino apliquen para cualquier beneficio no cubierto bajo los beneficios suplementarios del plan de la Organización <i>Medicare Advantage</i>, pero incluido como un servicio cubierto por Medicaid. Acceso a habitación semi-privada (cama disponible las veinticuatro (24) horas del día), todos los días naturales del año.</p>	
<p>Hospitalización por Trastorno por Uso de Sustancias</p>	<p>Admisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I00-\$0 • Código de Cubierta I10-0 • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 <p>➤ La cubierta comienza el primer día en que la cubierta de Medicare y la cubierta del <i>wrap around</i> de Platino apliquen para cualquier beneficio no cubierto bajo los beneficios suplementarios del plan de la Organización <i>Medicare Advantage</i>, pero incluido como un servicio cubierto por Medicaid. Acceso a habitación semi-privada (cama disponible veinticuatro las (24) horas del</p>	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	día), todos los días naturales del año.	
Laboratorio y Laboratorios de Alta Tecnología	<p>Laboratorios clínicos y de alta tecnología**</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>**Aplica a pruebas diagnósticas solamente. Copagos no aplican a pruebas requeridas como parte de un servicio preventivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pruebas de laboratorio y procedimientos necesarios relacionados con la producción de un certificado de salud no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan de Salud del Gobierno / Estado. ➤ Los Certificados de salud están cubiertos por el GHP, siempre que los costos compartidos y/o deducibles aplicables a los procedimientos necesarios y las pruebas de laboratorio relacionadas con la generación de un Certificado de salud sean responsabilidad del afiliado. Dichos certificados incluirán: <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas del Laboratorio de Investigación de 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>Enfermedades Venéreas (“VDRL”).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de tuberculosis (“TB”); y • Cualquier certificación para afiliados de GHP relacionada con la elegibilidad para el programa Medicaid (proporcionada libre de costo). 	
<p>Servicios de Sala de Emergencias (ER)</p>	<p>Visitas a la Sala de Emergencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>Servicios de No-Emergencia provistos en una Sala de Emergencias de un hospital, por visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$4 • Código de Cubierta 120-\$5 • Código de Cubierta 130-\$8 <p>Servicios de No-Emergencia provistos en una Sala de Emergencias independiente, por visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I10-\$2 • Código de Cubierta I20-\$3 • Código de Cubierta I30-\$4 <p>Trauma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I00-\$0 • Código de Cubierta I10-\$0 • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 	
<p>Servicios Ambulatorios para Trastorno por Uso de Sustancias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I00-\$0 • Código de Cubierta I10-\$0 • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 <p>➤ La cubierta comienza el primer día en que la cubierta de Medicare y la cubierta del <i>wrap around</i> de Platino apliquen para cualquier beneficio no cubierto por los beneficios suplementarios del plan de la Organización <i>Medicare Advantage</i>, pero incluido como un servicio cubierto por Medicaid. Acceso a habitación semi-privada (cama disponible veinticuatro las (24) horas de día), todos los días naturales del año.</p>	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
Servicios Ambulatorios de Salud Mental y Servicios Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>➤ Todos los servicios ambulatorios relacionados con la salud mental y emergencias e intervención en crisis, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado.</p>	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.
Visitas Ambulatorias a:	Médico Primario (PCP), Especialista, Subespecialista y servicios Pre-Natales <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.
Dejar de Fumar	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios para dejar de fumar no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Los medicamentos para dejar de fumar están cubiertos para individuos menores de 21 años y mujeres embarazadas cuando sean médicamente necesarios y recetados por un médico. En estos casos, el plan cubre ayudas, con y sin receta, según indicadas por un médico. 	
Servicios de Maternidad	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 ➤ Servicios de maternidad no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Los abortos se cubren si el embarazo es resultado de violación o incesto, según certificado por un médico. ➤ Daños severos y de larga duración pudieran ser 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>causados a la madre si el embarazo se lleva a término según certificado por un médico.</p> <p>➤ Servicios prenatales</p>	
<p>Médico y Quirúrgico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>➤ Servicios Médicos y Quirúrgicos no cubiertos por Medicare y/o los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado.</p> <p>➤ Esterilización voluntaria de hombres y mujeres mayores de edad y en su sano juicio, siempre que hayan sido previamente informados sobre las implicaciones de estos procedimientos médicos y que haya evidencia del consentimiento por escrito del afiliado al haber completado el Formulario de Consentimiento de Esterilización.</p>	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
<p>Servicios de Visión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$1.00 • Código de Cubierta 120-\$1.50 • Código de Cubierta 130-\$2.00 <p>➤ Servicios de visión no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado.</p> <p>➤ Espejuelos o lentes para beneficiarios entre las edades de 0 a > 21 años se cubrirán cuando sean médicamente necesarios, el beneficio de espejuelos y lentes consta de un lente sencillo o multifocal y una montura de espejuelos estándar cada 24 meses. Todos los tipos de lentes tienen que ser previamente autorizados, excepto lentes intraoculares. Se cubrirá la reparación o reemplazo de espejuelos durante 24 meses cuando sea médicamente necesario y sea aprobado previamente mediante preautorización.</p>	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>
<p>Exámenes de Audición</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I30-\$0 ➤ Servicios de audición no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Aparatos auditivos para beneficiarios mayores de 20 años están excluidos de la cubierta. 	
<p>Terapia Física, Ocupacional y del Habla</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I00-\$0 • Código de Cubierta I10-\$0 • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 ➤ Cubierta sin límites bajo la Parte B de Medicare (seguro médico). No aplica dentro de la cubierta del <i>wrap around</i>. 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>
<p>Medicamentos Recetados***</p>	<p>Preferidos (Niños (0-20, Inclusive))</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I00-\$0 • Código de Cubierta I10-\$0 • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 	<p>Medicamentos Cubiertos</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$0 copago por un suministro de un mes (30 días) de medicamentos cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico - \$0 de copago por un suministro de tres meses (90 días) de medicamentos cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>Preferidos (Adultos)****</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$1.00 • Código de Cubierta 120-\$2.00 • Código de Cubierta 130-\$3.00 <p>No-Preferidos (Niños (0-20, Inclusive))</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>No-Preferidos (Adultos)****</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$3.00 • Código de Cubierta 120-\$4.00 • Código de Cubierta 130-\$6.00 <p>Abuso de sustancias ambulatorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta I20-\$0 • Código de Cubierta I30-\$0 <p>***Los copagos aplican a cada medicamento incluido en la misma receta.</p> <p>***Los copagos no aplican a niños de 0 a 20 años de edad inscritos en Medicaid, personas médico-indigentes según el Estado* y niños de 0 a 20 años de edad inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños* (CHIP, por sus siglas en inglés) - en grupos de edad de 0 a 20.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Medicamentos recetados no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Cualquier costo compartido no incluido dentro del diseño del beneficio de la Organización Medicare Advantage, según aprobado por CMS, incluyendo deducibles, coaseguros o brecha de cubierta que exceda el Plan del Estado. ➤ El medicamento tiene que estar incluido en el formulario del Plan de Salud del Gobierno y tiene que 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>estar sujeto a las revisiones aplicables según lo establece el Formulario de Medicamentos Cubiertos del Plan de Salud del Gobierno. También tiene que cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El beneficio de farmacia para todos los planes <i>Medicare Advantage</i> proveerá un año completo de cubierta en su Formulario de Medicamentos de la Parte D aprobado por CMS, y estar sujeto a los copagos establecidos en la cubierta <u>Platino</u> como el único pago de bolsillo. ○ Los medicamentos que no están incluidos en el Formulario de Medicamentos de la Parte D del plan <i>Medicare Advantage</i> están sujetos al proceso de excepción para la posible aprobación de un medicamento no cubierto. Si se sostiene la denegación durante el proceso de excepción por parte de la Organización <i>Medicare Advantage</i>, incluyendo el proceso de apelación, pero el medicamento está cubierto por el Formulario del Plan de Salud del Gobierno, el medicamento será cubierto por el <i>wrap</i> 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p><i>around</i>. El médico tiene que agotar las opciones disponibles en el formulario del plan <i>Medicare Advantage</i> en la categoría de medicamento necesaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Para que se consideren los medicamentos del “<i>wrap around</i>”, estos tienen que ser parte del Formulario del Plan de Salud del Gobierno. Todos los Formularios de medicamentos de las Organizaciones <i>Medicare Advantage</i> deben tener las mismas clases terapéuticas que el Formulario del Plan de Salud del Gobierno. 	
<p>Servicios Dentales Preventivos y Restaurativos</p>	<p>Preventivo (Niño)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>Preventivo (Adulto)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>Restaurativo</p>	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 ➤ Servicios dentales no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Los siguientes beneficios están cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno: <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los servicios preventivos y correctivos para niños menores de veintiún (21) años; ○ Terapia Pediátrica de la Pulpa (pulpotomía) para niños menores de veintiún (21) años de edad; ○ Coronas de acero inoxidable para uso en dientes primarios después de una pulpotomía pediátrica; ○ Servicios dentales preventivos para adultos; ○ Servicios dentales restaurativos para adultos; ○ Un (1) examen oral completo al año; 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un (1) examen periódico cada seis (6) meses; ○ Un (1) examen oral limitado a un problema definido; ○ Una (1) serie completa de radiografías intraorales, incluyendo de la mordida, cada tres (3) años; ○ Una (1) radiografía inicial intraoral/periapical; ○ Hasta cinco (5) radiografías intraorales/periapicales adicionales por año; ○ Una (1) radiografía sencilla de mordida al año; ○ Una (1) radiografía doble de mordida al año; ○ Una (1) radiografía panorámica cada tres (3) años; ○ Una (1) limpieza para adulto cada seis (6) meses; ○ Una (1) limpieza para niño cada seis (6) meses; ○ Una (1) aplicación tópica de fluoruro cada seis (6) meses para Afiliados menores de diecinueve (19) años de edad; ○ Selladores de fisura, de por vida, para 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>Afiliados hasta los catorce (14) años de edad, incluyendo molares deciduos hasta ocho los (8) años de edad, cuando sea médicamente necesario debido a tendencia a caries;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Restauración en amalgama; ○ Restauraciones en resina; ○ Endodoncia (root canal); ○ Tratamiento paliativo; ○ Cirugía oral; ○ Servicios de sedación y anestesia para afiliados con discapacidades físicas o mentales, cumpliendo con las leyes locales; ○ Raspado periodontal y alisado radicular hasta 4 cuadrantes por afiliado; ○ Prótesis parciales removibles provisionales (superior e inferior); ○ Visitas al hospital; ○ Todas las limitaciones se pueden exceder basado en las necesidades médicas y aprobadas bajo el proceso de pre-autorización o bajo el proceso de excepción. 	
Servicios Preventivos	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 <p>➤ Servicios de vacunación no cubiertos por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parte B de Medicare 2. Formulario de la Parte D de la Organización <i>Medicare Advantage</i> 3. Beneficios suplementarios del plan de la Organización <i>Medicare Advantage</i> 4. No cubiertos por el Programa de Vacunaciones del Departamento de Salud de Puerto Rico, pero incluidos en el Plan del Estado <p><u>Todas las vacunas requeridas para pacientes post-trasplante de médula ósea</u></p> <p>➤ Vacunas</p>	
<p>Planificación Familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 	<p>\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.</p>

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios de Planificación Familiar no cubiertos por Medicare y/o por los beneficios suplementarios de su plan <i>Medicare Advantage</i>, pero incluidos en el Plan del Estado. ➤ Los beneficios de Medicaid de Puerto Rico proporcionan servicios de salud reproductiva y asesoramiento sobre planificación familiar. Estos servicios deben brindarse de manera voluntaria y confidencial, incluyendo los casos en que el beneficiario sea menor de dieciocho (18) años de edad. Los servicios de planificación familiar incluirán, como mínimo, los siguientes: educación y orientación; prueba de embarazo; evaluación para diagnosticar infertilidad; servicios de esterilización de acuerdo con 42 CFR 441.200 subparte F; servicios de laboratorio; costo de inserción/remoción de productos no orales, tales como anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC); al menos uno de cada clase y categoría de anticonceptivos aprobados por la FDA; al menos uno de cada clase y categoría de métodos anticonceptivos aprobados por la FDA; y otros medicamentos o métodos anticonceptivos 	

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>aprobados por la FDA, cuando sean Medicamente Necesarios y aprobados mediante Preautorización o por medio de un proceso de excepción y que el Proveedor que lo receta pueda demostrar al menos una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contraindicación con medicamentos que el Afiliado ya está tomando, y no hay otros métodos cubiertos/disponibles que puedan ser utilizados por el Afiliado. - Historial de reacción adversa por parte del Afiliado a los métodos anticonceptivos cubiertos. - Historial de reacción adversa por parte del Afiliado a los medicamentos anticonceptivos que están cubiertos. 	
Otros Servicios	<p>Rayos X** / Pruebas Diagnósticas Especiales ** / Terapia Respiratoria / Cuidado Infantil Saludable / Cirugía Ambulatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierta 100-\$0 • Código de Cubierta 110-\$0 • Código de Cubierta 120-\$0 • Código de Cubierta 130-\$0 	\$0 por beneficio cubierto por el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico.

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

Categoría de Beneficio	Plan Medicaid Estatal	MMM Flexi Platino
	<p>Examen Físico / Cubierto Especial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Cubierto 100-\$0 • Código de Cubierto 110-\$1.00 • Código de Cubierto 120-\$1.50 • Código de Cubierto 130-\$2.00 <p>** Solo aplica a pruebas diagnósticas. El copago no aplica a pruebas requeridas como parte de un servicio preventivo.</p>	

¹Medicare Platino no puede establecer copagos más altos a los especificados en las tablas del “Wrap Around”.

Los servicios en el “Wrap” Platino están sujetos a los copagos máximos en la tabla con excepciones y cero copagos para beneficiarios de Medicaid / CHIP y algunos servicios, a continuación:

Los siguientes beneficiarios de Medicaid / CHIP* están exentos de copagos independientemente del código de su cubierta:

- Los nativos americanos y nativos de Alaska (AI/AN);
- Las personas hospitalizadas; y
- Las personas que reciben cuidados de hospicio.

Los beneficiarios de Medicaid / CHIP* están exentos de copagos cuando reciba cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicios de emergencia, incluyendo servicios ambulatorios, de hospital y servicios de posestabilización, según definidos en las regulaciones federales 1932 (b)(2) del Acta y 42 CFR 438.114 (a);
- Servicios de planificación familiar y suministros;
- Servicios y asesoramiento relacionados con el embarazo y medicamentos para cesación de consumo de tabaco;

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

- Servicios preventivos ofrecidos por el proveedor como se definen en 42 CFR 447.26 (b); y
- Visita no de emergencia a la sala de emergencias de un hospital puede eximirse del pago llamando al centro de llamadas del MCO para recibir un código que le exima del copago.

Notas:

1. La tabla del “*Wrap around*” está sujeta a cambios en 01/01/2025.
2. N/A= Medicare cumple o excede el beneficio de PSG
3. Los cambios en los copagos de \$0.00 bajo los que no son de medicamentos recetados y los copagos de MH/SA son el resultado del cumplimiento de la Ley de Paridad en la Salud Mental y Equidad en las Adicciones de 2008 (MHPAEA) bajo la tabla del “*Wrap around*” Platino.

*No aplica a Medicare Platino.

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios están cubiertos fuera de MMM Flexi Platino?

Sección 3.1 Servicios no cubiertos por MMM Flexi Platino

Los siguientes servicios no están incluidos en la cubierta *wrap around* de Medicaid, pero son provistos por el Departamento de Salud.

I. Vacunas para niños de 0 a 20 años de edad (inclusive)¹:

- Hepatitis A
- Hepatitis B
- Rotavirus (RV)
- DTaP (Toxoides de Difteria y vacuna pertussis acelular)
- HIB (Vacuna conjugada HIB)
- PCV15 PCV13 Y PPSV23 (Vacunas antineumocócicas): Cambios en el calendario de vacunación de niños y adolescentes para 2023. CDC
- Polio (IPV)
- Vacunas contra la influenza (Virus atenuado LAIV o la IIV)²
- MMR (sarampión, paperas y rubeola)
- Varicela (VAR)

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

- Vacunas Antimeningocócicas – MenACWY-D [Menactra], MenACWY-CRM (Menveo) Para MenACWY, la fórmula de un solo vial (totalmente líquida) de Menveo® recientemente autorizada, no debe administrarse antes de los 10 años de edad. MenB (Meningeococos serogrupo B Men B -4C [Bexserol] y Men B- FHbp [Trumenba])
- Tdap
- Virus Papiloma Humano (VPH)
- Dengvaxia (Indicado para la prevención de la enfermedad del dengue causada por los serotipos 1, 2, 3 y 4 del virus del dengue. Su uso está aprobado en personas de 9 a 16 años de edad con infección previa por dengue confirmada por laboratorio y que viven en áreas endémicas. La vacuna contra el dengue se recomienda para niños seropositivos que viven en áreas endémicas, **no para niños que viajan o visitan áreas endémicas de dengue.**
- **COVID-19:** Se agregaron nuevas abreviaturas para los productos de la vacuna COVID-19. Estas abreviaturas contienen información sobre la valencia de la vacuna (es decir, monovalente versus bivalente, indicada por "1v" y "2v", respectivamente) y la plataforma de la vacuna (**ARNm** versus subunidad de proteína acelular o "**aPS**").

2. Vacunas para adultos desde los 21 años de edad^{3*}:**

- Vacuna Haemophilus influenza tipo b – **Hib**
- Vacuna contra la hepatitis A – **HepA**
- Vacuna contra la hepatitis A y hepatitis B – (**HepA – HepB**)
- Vacuna contra la hepatitis B – **HepB**
- Vacuna contra el virus papiloma humano – **HPV**
- Vacuna contra la influenza (inactivada) – **IIV4**
- Vacuna contra la influenza (viva, atenuada) – **LAIV4**
- Vacuna contra la influenza (recombinante) – **RIV4**
- Sarampión, paperas y rubeola – **MMR**
- Vacunas Antimeningocócicas serogrupos A, C, W, Y
 - **MenACWY-D**
 - **MenACWY-CRM**
 - **MenACWY-TT**
- Vacunas Antimeningocócicas serogrupos B
 - **MenB-4C**
 - **MenB-FHbp**
- Vacuna antineumocócica conjugada 15-valente – **PCV15**

Capítulo 4: Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que le corresponde pagar)

- Vacuna antineumocócica conjugada 20-valente – **PCV20**
 - Vacuna antineumocócica conjugada 23-valente – **PPSV23**
 - Toxoides tetánico y diftérico – **Td**
 - Toxoides tetánico y diftérico y vacuna contra la tos ferina acelular – **Tdap**
 - Vacuna contra la varicela – **VAR**
 - Vacuna contra el herpes zoster, recombinante - **RZV**
3. Los pacientes post-trasplantados de médula ósea de cualquier edad tendrán cobertura para todas las vacunas requeridas.
 4. **Vacuna COVID-19** – no se incluye en en el *wrap around* de Medicaid, pero es proporcionada por el Departamento de Salud (DOH). La organización Medicare Advantage (MAO) debe seguir las instrucciones proporcionadas por CMS.
 1. La Organización *Medicare Advantage* debe consultar los documentos de política pública sobre las guías de vacunación e inmunización detalladas recomendadas.
 2. Ver vacuna contra la Influenza recomendada 2017-2018.
 3. Vacunación recomendada para adultos que cumplen con los requisitos de edad, que no tengan documentación de vacunación, o falta de evidencia de infección pasada. Vacunación recomendada para adultos con algún factor de riesgo adicional u otra indicación.

*** Referencia: <https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/downloads/adult/adult-combined-schedule.pdf>

SECCIÓN 4 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?

Sección 4.1 Servicios no cubiertos por el plan (Exclusiones)

Esta sección le informa sobre los tipos de servicios que son excluidos”.

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

Si obtiene servicios que están excluidos (no cubiertos), usted tendrá que pagar por ellos excepto en las condiciones específicas que se mencionan abajo. Aun si recibe servicios excluidos en una instalación de emergencias, los servicios excluidos siguen siendo servicios no cubiertos y nuestro plan no pagará por ellos. La única excepción es si el servicio se apela y se decide: en la apelación que es un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación particular. (Para información sobre cómo apelar una decisión que hayamos tomado para no cubrir su servicio médico, vaya al Capítulo 9, Sección 6.3 en este documento).

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 situación	Cubiertos solo en situaciones específicas
Cirugía o procedimientos cosméticos.		<ul style="list-style-type: none"> • Cubierto en casos para tratar lesiones accidentales o para mejorar el funcionamiento de una parte desfigurada del cuerpo. • Cubierto en todas las etapas de reconstrucción del seno luego de una mastectomía, al igual que en el seno no afectado para producir una apariencia simétrica.
<p>El cuidado de custodia</p> <p>El cuidado de custodia es cuidado personal que no requiere atención continua de personal médico adiestrado o personal paramédico, como lo es el cuidado para ayudarlo con sus actividades diarias, tales como bañarse o vestirse.</p>	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
<p>Procedimientos médicos y quirúrgicos experimentales, equipos y medicamentos experimentales.</p> <p>Se consideran procedimientos y artículos experimentales aquellos que Medicare Original han determinado que, generalmente, no son aceptados por la comunidad médica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Pueden estar cubiertos por Medicare Original o bajo un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. <p>(Vea el Capítulo 3, Sección 5 para más información sobre estudios de investigación clínica).</p>
Cargos cobrados por cuidarlo por familiares cercanos o miembros de la familia.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	

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 situación	Cubiertos solo en situaciones específicas
Cuidado de enfermería, a tiempo completo, en su hogar.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Servicio de ama de llaves incluyendo asistencia básica en el hogar, como limpieza ligera o preparación simple de alimentos.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Cuidado dental no rutinario		<ul style="list-style-type: none"> • Atención odontológica requerida para tratar una enfermedad o lesión como atención para pacientes internados o externos.
Zapatos ortopédicos o dispositivos de apoyo para los pies.		<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos que son parte de una abrazadera para la pierna y están incluidos en los costos de ésta. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas con enfermedad diabética del pie.
Artículos personales en su habitación o centro de enfermería especializada, como teléfono o televisor.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Habitación privada en el hospital.		<ul style="list-style-type: none"> • Solo se cubre cuando es médicamente necesario.
Procedimientos para revertir la esterilización y métodos anticonceptivos no recetados	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Servicio dental de rutina, como limpiezas, empastes o dentaduras postizas.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Espejuelos, queratotomía, Cirugía LASIK y otros aparatos de ayuda para poca visión.		<ul style="list-style-type: none"> • Examen visual y un par de espejuelos (o lentes de contacto) están cubiertos luego de la cirugía de cataratas.

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 situación	Cubiertos solo en situaciones específicas
Aparatos auditivos o exámenes para el ajuste de aparatos auditivos.	No cubierto bajo ninguna circunstancia	
Servicios considerados no razonables e innecesarios, de acuerdo con los criterios de Medicare Original	No cubierto bajo ninguna circunstancia	

CAPÍTULO 5:

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

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



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

La mayoría de nuestros afiliados cualifican y ya reciben “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados. Si está en el programa de “Ayuda Adicional”, **puede que alguna información en esta *Evidencia de Cubierta sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D* no le aplique.**

SECCIÓN I Introducción

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

Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados le serán cubiertos por sus beneficios de Medicaid. La “Lista de Medicamentos” incluye los medicamentos de Medicaid cubiertos por nuestro plan. Para información sobre la cubierta de Medicaid, por favor, refiérase a los servicios cubiertos bajo el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico incluidos en el Capítulo 4.

Sección I.1 Reglas básicas para la cubierta de medicamentos de la Parte D

Generalmente, el plan cubrirá los medicamentos siempre y cuando siga estas reglas básicas:

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

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

- Es posible que su medicamento requiera aprobación antes de que lo cubramos. (Vea la Sección 4 de este capítulo para obtener más información sobre las restricciones de su cubierta).

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

Sección 2.1 Utilice una farmacia en la red

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

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

Sección 2.2 Farmacias de la red

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

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

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

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

Si la farmacia que ha utilizado deja la red del plan, tendrá que buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para encontrar otra farmacia de la red en su área, puede obtener ayuda de Servicios al Afiliado (los números de teléfono aparecen impresos al dorso de este documento) o utilice el *Directorio de Proveedores y Farmacias*. También puede encontrar esta información en nuestra página de Internet www.mmmpr.com.

¿Qué pasa si necesita una farmacia especializada?

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

- Farmacias que suplen medicamentos para terapia de infusión en el hogar.
- Farmacias que suplen medicamentos a residentes de una institución de cuidado prolongado (LTC, por sus siglas en inglés). Por lo general, una institución de cuidado

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

prolongado (como un hogar de ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene alguna dificultad con el acceso a sus beneficios de Parte D en una institución de cuidado prolongado, por favor, comuníquese con Servicios al Afiliado.

- Farmacias que apoyan a los Servicios de Salud Indígenas/Tribales/Programa de Salud Indígena Urbano (no está disponible en Puerto Rico). Solo los Indígenas Americanos o Indígenas de Alaska tienen acceso a estas farmacias en nuestra red, excepto en casos de emergencia.
- Farmacias que despachan medicamentos restringidos por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) a algunos lugares o que requieren manejo especial, coordinación de proveedores, o educación sobre su uso. Para localizar una farmacia especializada, busque en su *Directorio de Proveedores y Farmacias* en www.mmmpr.com o llame a Servicios al Afiliado.

Sección 2.3 Cómo utilizar los servicios de pedido por correo del plan

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

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

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

Por lo general, una orden de una farmacia de órdenes por correo se entregará en no más de 10 días. Si el pedido por correo se retrasa, puede llamar a la farmacia Walgreens más cercana o comunicarse al 866-525-1590 (libre de cargos) con la información de la receta. AllianceRx se comunicará con el médico para que le llegue una nueva receta el siguiente día laborable; se aplican cargos de envío al día siguiente. El servicio de recarga automática está disponible y el beneficiario debe comunicarse con AllianceRx tres semanas antes de la próxima recarga para cancelar o cambiar el servicio.

Nuevas recetas que la farmacia recibe directamente de la oficina de su médico

Luego de que la farmacia reciba la receta de un proveedor de cuidado de la salud, la farmacia de órdenes por correo se comunicará con usted para verificar si desea que se le despache el medicamento de inmediato o más adelante. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted para informarle si desea que le envíen, retrasar o detener la receta.

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

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

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

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

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

Sección 2.4 **Cómo puedo obtener un suministro de medicamentos a largo plazo**

El plan le ofrece dos maneras para obtener suplidos a largo plazo de medicamentos de “mantenimiento” (También conocido como “suministro extendido”) que estén en la Lista de Medicamentos de nuestro plan. (Los medicamentos de mantenimiento son aquellos que usted toma regularmente, para una condición crónica o de cuidado prolongado).

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

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

Su receta podría estar cubierta en algunas situaciones

Por lo general, cubrimos los medicamentos que se despachan en una farmacia fuera de la red solo cuando no pueda utilizar una farmacia en la red. Para ayudarle, tenemos una red de

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

farmacias fuera de nuestra área de servicio donde se le pueden despachar sus recetas como afiliado de nuestro plan. **Por favor, consulte primero con Servicios al Afiliado** para ver si hay una farmacia de la red cerca. Puede que deba pagar la diferencia entre lo que paga por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

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

- Si no puede obtener un medicamento cubierto en un período de tiempo razonable dentro de nuestra área de servicio porque no hay una farmacia de la red que quede a una distancia razonable para llegar manejando y que provea servicio las 24 horas.
- Si está tratando de que se le despache un medicamento recetado que, por lo regular, la farmacia de la red cercana a usted no tiene disponible (incluyendo medicamentos de alto costo y medicamentos únicos).
- Si le van a administrar una vacuna médicamente necesaria, pero que no está cubierta por la Parte B de Medicare o algunos medicamentos cubiertos que se administran en el consultorio de su médico.

¿Cómo le solicita un reembolso al plan?

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

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

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

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

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

La Lista de Medicamentos incluye los medicamentos cubiertos por Medicare Parte D. Además de los medicamentos que cubre Medicare, algunos medicamentos recetados están cubiertos por sus beneficios de Medicaid. La Lista de Medicamentos incluye los medicamentos de Medicaid cubiertos por nuestro plan.

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

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

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

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

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende bajo una marca comercial propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son fármacos más complejos que los medicamentos típicos. En la Lista de Medicamentos, cuando nos referimos a medicamentos, esto podría significar un medicamento o un producto biológico.

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

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

¿Qué no se encuentra en la Lista de Medicamentos?

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley estipula que ningún plan Medicare puede cubrir algunos tipos de medicamentos (Para más información sobre esto, vea la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en la Lista de Medicamentos. En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 9.)

Capítulo 5: Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D**Sección 3.2 ¿Cómo puede saber si un medicamento específico está en la Lista de Medicamentos?**

Hay 4 formas de saberlo:

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

SECCIÓN 4 Hay restricciones en la cubierta para algunos medicamentos**Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?**

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

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

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden ser diferente según la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de cuidado médico, y pueden aplicarse diferentes restricciones o costos compartidos a las diferentes versiones del medicamento (por ejemplo, 10 mg versus 100 mg); uno por día versus dos por día; tableta versus líquido).

Capítulo 5: Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D**Sección 4.2 ¿Qué clases de restricciones?**

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

Si hay una restricción para su medicamento, por lo general significa que usted o su proveedor deberán seguir pasos adicionales para que cubramos su medicamento. Comuníquese con Servicios al afiliado para saber qué debe hacer usted o su proveedor para obtener cubierta para el medicamento. **Si desea pedirnos que eliminemos la restricción, tendrá que usar el proceso de decisiones de cubierta para solicitarnos una excepción.** Podemos estar o no de acuerdo en no aplicar la restricción en su caso. (Vea el Capítulo 9).

Obtener aprobación del plan por adelantado

Para algunos medicamentos, usted o su médico necesitará obtener aprobación del plan antes de que accedamos a cubrirlos. A esto se le llama **preautorización**. Esto se implementa para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso apropiado de algunos medicamentos. Si no obtiene esta aprobación, su medicamento podría no ser cubierto por el plan.

Probar un medicamento diferente primero

Este requisito hace que usted trate de utilizar medicamentos menos costosos, pero usualmente igual de efectivos, antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma condición médica y el medicamento A es menos costoso, el plan puede requerirle que pruebe el medicamento A primero. Si el medicamento A no le da ningún resultado, el plan cubrirá el medicamento B. A este requisito de probar un medicamento diferente primero se le conoce como **Terapia Escalonada**.

Límites en las cantidades

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

Capítulo 5: Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D**SECCIÓN 5 ¿Qué pasa si uno de los medicamentos no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera?****Sección 5.1 Hay cosas que puede hacer si su medicamento no está cubierto del modo en que le gustaría que lo estuviera**

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

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

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

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

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

Puede obtener un suministro temporero

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

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

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

- **Si es un afiliado nuevo**, cubriremos un suplido temporero de su medicamento durante los primeros **90 días** de su afiliación en el plan.
- **Si estuvo en el plan el año pasado**, cubriremos un suplido temporero de su medicamento durante los primeros **90 días** del año natural.
- Este suplido temporero será por un máximo de 30 días. Si su receta está hecha para menos días, permitiremos múltiples despachos hasta alcanzar un máximo de 30 días de medicamento. El medicamento tiene que obtenerse en una farmacia de la red. (Note que la farmacia de cuidado prolongado puede proveerle los medicamentos en menores cantidades para prevenir pérdidas).
- **Para quienes han estado afiliados al plan por más de 90 días y residen en una institución de cuidado prolongado y necesitan un suplido de inmediato:**
Cubriremos un suplido de emergencia de 31 días de un medicamento en particular, o menos si su receta está hecha para menos días. Esto es adicional al suplido temporero que se menciona en la situación anterior.
- **Para los afiliados que han sido dados de alta de un hospital, hospital psiquiátrico o de otra institución de cuidado a su hogar, o si tiene limitaciones para obtener sus medicamentos:** Cubriremos un suministro de 30 días de medicamentos que no estén en la Lista de Medicamentos o si tiene alguna restricción en la Lista de Medicamentos (preautorización, terapia escalonada, límite en las cantidades).

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

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

1) Puede cambiar a otro medicamento

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

2) Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitarle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento en la forma en que desearía que este cubierto. Si su proveedor dice que usted tiene razones médicas que justifican que nos pida una excepción, su proveedor puede ayudarlo a solicitar una excepción. Por ejemplo, usted puede pedirle al plan que cubra un medicamento, aunque no esté en la Lista de Medicamentos del plan. O puede pedirle al plan que haga una excepción y cubra el medicamento sin restricciones.

Capítulo 5: Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D**SECCIÓN 6 ¿Qué pasa si cambia la cubierta para uno de sus medicamentos?****Sección 6.1 La Lista de Medicamentos puede cambiar durante el año**

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

- **Añadir o quitar medicamentos de la Lista de Medicamentos.**
- **Añadir o quitar una restricción en la cubierta para un medicamento.**
- **Reemplazar un medicamento de marca por una versión genérica del medicamento.**
- **Reemplazar un product biológico original con una versión biosimilar intercambiable del product biológico.**

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

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

Sección 6.2 ¿Qué pasa si cambia la cubierta para un medicamento que está tomando?**Información de cambios a la cubierta de medicamentos**

Cuando ocurren cambios en la Lista de Medicamentos, nosotros incluimos información sobre estos cambios en nuestra página de Internet. Actualizaremos regularmente nuestra Lista de Medicamentos en línea. Esta sección describe los tipos de cambios que podemos realizar en la Lista de medicamentos y cuándo recibirá un aviso directo si se realizaron cambios para un medicamento que está tomando.

Cambios que pudieramos hacer en la Lista de Medicamentos que le afectan durante este año:

- **Agregar nuevos medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios inmediatamente a un medicamento similar en la Lista de Medicamentos**
 - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la Lista de Medicamentos, podemos eliminar inmediatamente un medicamento similar de la Lista de

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

Medicamentos, mover el medicamento similar a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento tendrá las mismas o menos restricciones.

- Realizaremos estos cambios inmediatos solo si agregamos una nueva versión genérica de una marca o agregamos algunas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de Medicamentos.
- Podemos realizar estos cambios inmediatamente y avisarle más tarde, incluso si está tomando el medicamento que estamos eliminando o al que le estamos realizando cambios. Si está tomando un medicamento similar en el momento en que realizamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos realizado.
- **Agregar medicamentos a la Lista de Medicamentos y eliminar o realizar cambios a un medicamento similar en la Lista de Medicamentos con previo aviso.**
 - Al agregar otra versión de un medicamento a la Lista de Medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de Medicamentos, moverlo a un nivel de costo compartido diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La versión del medicamento que agreguemos será con las mismas o menos restricciones.
 - Realizaremos estos cambios solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o agregamos algunas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de Medicamentos.
 - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar el cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro de 30 días de la versión del medicamento que está tomando.
- **Eliminar los medicamentos inseguros y otros medicamentos de la Lista de Medicamentos que sean retirados del mercado.**
 - A veces un medicamento puede considerarse inseguro o retirado del mercado por otro motivo. Si esto sucede, podemos eliminar inmediatamente el medicamento de la Lista de Medicamentos. Si está tomando ese medicamento, se lo informaremos luego de realizar el cambio.
- **Realizar otros cambios en los medicamentos de la Lista de Medicamentos.**
 - Es posible que realicemos otros cambios una vez que haya comenzado el año que afecten los medicamentos que está tomando. Por ejemplo, nos basamos en los recuadros de advertencia de la FDA o en nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.

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

- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro adicional de 30 días del medicamento que está tomando.

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

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

Podemos realizar ciertos cambios en la Lista de Medicamentos que no están descritos arriba. En estos casos, el cambio no se aplicará a usted si está tomando el medicamento, cuando se realice el cambio; sin embargo, es probable que estos cambios lo afecten a partir del 1 de enero del próximo año del plan si permanece en el mismo plan.

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

- Aplicamos una nueva restricción en el uso de su medicamento.
- Removemos su medicamento de la Lista de Medicamentos.

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

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

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

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

Sección 7.1 Tipos de medicamentos que no cubrimos

En esta sección se describen los tipos de medicamentos recetados que están **excluidos**. Esto significa que ni Medicare ni Medicaid pagan por ellos.

Si usted apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido por la Parte D, nosotros lo pagaremos o cubriremos. (Para información sobre cómo apelar nuestra decisión de no cubrir un medicamento, consulte el Capítulo 9.) Si el medicamento excluido por nuestro plan también es excluido por Medicaid, usted tendrá que pagarlo.

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

- La cubierta de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no puede cubrir un medicamento que estaría cubierto bajo la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento comprado fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso *no indicado* en la etiqueta de un medicamento cuando el uso no está respaldado por ciertas referencias, como *American Hospital Formulary Service Drug Information* y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex. Uso para una indicación *no autorizada* es cualquier uso de un medicamento fuera de los indicados en la etiqueta según fueron aprobados por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés).

Además, por ley, las categorías a de medicamentos a continuación no están cubiertos por los planes de medicamentos de Medicare o Medicaid:

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

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

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

SECCIÓN 8 Despachando una receta

Sección 8.1 Presente su información de afiliado

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo 5: Utilizando la cubierta del plan para medicamentos recetados de la Parte D**Sección 9.2 ¿Qué pasa si es residente de una institución de cuidado prolongado (LTC, por sus siglas en inglés)?**

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

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

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

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

Sección 9.3 ¿Qué pasa si usted está en un hospicio certificado por Medicare?

El hospicio y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si está inscrito en un hospicio de Medicare y necesita ciertos medicamentos (por ejemplo, medicamentos de anti-náuseas, laxantes, medicamentos para el dolor o medicamentos contra la ansiedad) que no está cubierto por su hospicio ya que no está relacionado con su enfermedad terminal y condiciones relacionadas, nuestro plan tiene que recibir notificación, ya sea del médico que receta o de su proveedor de hospicio, que el medicamento no está relacionado antes de que nuestro plan pueda cubrir el medicamento. Para evitar demoras en recibir estos medicamentos que deben ser cubiertos por nuestro plan, solicite a su proveedor de hospicio o a su médico que notifique antes de que la farmacia despache su receta.

En el caso de que usted revoque su elección de hospicio o que sea dado de alta del hospicio, nuestro plan debe cubrir sus medicamentos, según explica este documento. Para evitar cualquier demora en la farmacia cuando finaliza su beneficio de hospicio de Medicare, lleve la documentación a la farmacia para verificar su revocación o alta.

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

SECCIÓN 10 Programas para la administración y uso seguro de medicamentos

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

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

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

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

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

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

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

- Requerir que obtenga todos los despachos de medicamentos opioides o benzodiacepinas de alguna(s) farmacia(s)

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

- Requerir que obtenga todas las recetas para medicamentos opioides o benzodiazepinas de alguno(s) prescriptore(s)
- Limitar cantidad que le cubriremos de medicamentos opioides o benzodiazepinas

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

Usted no será ubicado en nuestro DMP si tiene condiciones particulares, como dolor relacionado a cáncer, o anemia de células falciformes, o si está recibiendo cuidado de hospicio, cuidado paliativo o de fin de vida, o si reside en una institución de cuidado prolongado.

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

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

Algunos afiliados que tienen ciertas enfermedades crónicas y toman medicamentos que exceden una cantidad específica de costos de medicamentos, o están en un DMP para ayudar a los afiliados a usar sus opioides de manera segura, podrían obtener servicios a través de un programa MTM. Si usted cualifica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de la salud le hará una evaluación completa de todos sus medicamentos. Durante la evaluación, puede dialogar sobre sus medicamentos, sus costos o cualquier otro problema que esté confrontando o preguntas que pueda tener sobre sus medicamentos recetados y medicamentos fuera del recetario. Obtendrá un resumen escrito el cual contiene un plan de acción de medicamentos que recomienda, que incluye los pasos a seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto toma y por qué los toma. Además, los afiliados del programa MTM recibirán información sobre cómo descartar de forma segura medicamentos recetados que son sustancias controladas.

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

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

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

CAPÍTULO 6:

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

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

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

La mayoría de nuestros afiliados cualifican y ya reciben “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos de su plan de medicamentos recetados. Si ya está en el programa de “Ayuda adicional”, **alguna información en esta Evidencia de Cubierta sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D puede que no le aplique.**

SECCIÓN I Introducción

Sección 1.1	Utilice este capítulo junto con otros materiales que explican su cubierta de medicamentos
--------------------	--

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

Para entender la información de pago, necesita saber los medicamentos cubiertos, dónde obtener sus recetas y qué reglas debe seguir al obtener sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5, Secciones 1 a 4 explican estas reglas. Cuando utiliza la "Herramienta de beneficios en tiempo real" del plan para buscar la cubierta de medicamentos (consulte el Capítulo 5, Sección 3.2), el costo que se muestra se proporciona en "tiempo real", lo que significa que el costo que ve en la herramienta refleja un momento en el tiempo para proporcionar una estimación de los gastos de bolsillo que se espera que pague. También puede obtener información proporcionada por la "Herramienta de beneficios en tiempo real" llamando a Servicios al Afiliado.

Sección 1.2	Tipos de costos que podría pagar de su bolsillo por los medicamentos cubiertos
--------------------	---

Hay diferentes tipos de costos de su bolsillo por medicamentos recetado de la Parte D. La cantidad que paga por un medicamento se llama **costo compartido** y hay tres modos mediante los cuales se le podría pedir que pague.

- **Deducible** es la cantidad que paga por los medicamentos antes de que el plan comience a pagar la parte que le corresponde.
- **Copago** es una cantidad fija que paga cada vez que obtiene un medicamento con receta.

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

- **Coaseguro** es un por ciento del costo total que paga cada vez que obtiene una receta.

Sección 1.3	Cómo Medicare calcula sus costos de su bolsillo
--------------------	--

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

Estos pagos están incluidos en sus costos de bolsillo

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

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

Es importante quién paga:

- Si usted hace estos pagos **por su cuenta**, se incluyen en sus costos de bolsillo.
- Estos pagos *también se incluyen* en sus costos de su bolsillo si se hacen en su nombre por parte de **algunos otros individuos u organizaciones**. Esto incluye pagos por sus medicamentos hechos por amigos o parientes, la mayoría de las organizaciones benéficas, los programas de asistencia de medicamentos para pacientes de SIDA, por un Programa Estatal de Asistencia para Medicamentos que esté calificado por Medicare, planes de salud del empleador o sindicato, TRICARE, o por el Servicio de Salud para Indígenas. Los pagos realizados por el programa de “Ayuda Adicional” de Medicare también están incluidos.

Pasando a la Etapa de Cubierta Catastrófica:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Etapas 1: Etapa del deducible anual

Etapas 2: Etapa de cubierta inicial

Etapas 3: Etapa de cubierta catastrófica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Muestre su tarjeta de afiliado cada vez que obtenga una receta.** Esto nos ayuda a asegurarnos de que nos llegue información sobre las recetas que encargue y lo que pague.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Algunas veces, podría tener que pagar por el costo completo de un medicamento recetado. En estos casos, no recibimos automáticamente la información que necesitamos para llevar un registro de sus costos de bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de sus costos de bolsillo, provéanos copias de sus recibos. **A continuación, hay ejemplos en las que sería recomendable darnos copia de sus recibos de medicamentos:**
 - Cuando compre un medicamento cubierto en una farmacia de la red a precio especial o con una tarjeta de descuento que no forma parte de los beneficios del plan.
 - Cuando haga un copago por medicamentos que se proveen bajo un programa de asistencia al paciente auspiciado por un fabricante de medicamentos.
 - Cada vez que compre medicamento cubiertos en farmacias fuera de la red o cuando, bajo circunstancias especiales, pague el precio completo por un medicamento cubierto.
 - Si le facturan un medicamento cubierto, puede pedirle a nuestro plan que paguemos nuestra parte del costo. Para instrucciones sobre cómo hacer esto, vea el Capítulo 7, Sección 2.

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

- **Envíenos información sobre los pagos que otros han hecho por usted.** Los pagos hechos por ciertos individuos u organizaciones también se aplican a sus costos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos hechos por un programa de asistencia de medicamentos para pacientes con SIDA (ADAP, por sus siglas en inglés), el Servicio de Salud para Indígenas y las organizaciones benéficas, se pueden aplicar a sus costos de bolsillo. Lleve un récord de estos pagos y envíelos a nuestras oficinas para estar al tanto de sus costos.
- **Verifique el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba la EOB Parte D revísela para asegurarse de que la información esté completa y correcta. Si piensa que falta algo o si tiene preguntas, por favor, llámenos a Servicios al Afiliado. Asegúrese de guardar estos informes.

SECCIÓN 4 No hay deducible para MMM Flexi Platino

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

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

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

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

Sus opciones de farmacia

Lo que paga por un medicamento depende de si obtiene el medicamento en:

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

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

Capítulo 6: Lo que paga por sus medicamentos recetados de la Parte D**Sección 5.2 Una tabla que muestra sus costos por un suministro de un mes de un medicamento**

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

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

	Costo compartido estándar (en farmacia de la red) (suministro por hasta 30 días)	Costo compartido en farmacia de la red para cuidado prolongado (LTC) (suministro por hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cubierta está limitada a ciertas situaciones; vea el Capítulo 5 para detalles). (suministro por hasta 30 días)
Medicamentos cubiertos	\$0 de copago	\$0 de copago	\$0 de copago

Vaya a la Sección 7 de este capítulo para obtener más información sobre el costo compartido de las vacunas de la Parte D.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Costo compartido estándar al detal (en la red) (suministro para hasta 90 días)	Costo compartido en orden por correo (suministro para hasta 90 días)
Medicamentos cubiertos	\$0 de copago	\$0 de copago

Sección 5.5	Usted permanece en la Etapa de Cubierta Inicial hasta que el costo anual total de su bolsillo por sus medicamentos llegue a \$2,000
--------------------	--

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

La *EOB Parte D* que recibe le ayudará a llevar un récord de cuánto usted, el plan, y cualquier tercero, han pagado por sus medicamentos durante el año. No todos los afiliados alcanzarán el límite de \$2,000 en un año.

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

SECCIÓN 6 Durante la Etapa de Cubierta Catastrófica, usted no pagará por sus medicamentos Cubiertos de la Parte D

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

- Durante esta etapa de pago, usted no pagará por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

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

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

Nuestra cubierta de vacunación de Parte D tiene dos partes:

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

El costo por una vacuna de la Parte D depende de tres cosas:

1. La vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Comité Asesor en Prácticas de Inmunización (ACIP).

- La mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos son recomendadas por ACIP y no tienen costo para usted.

2. Dónde se le administra la vacuna.

- La vacuna en sí puede ser despachada por una farmacia o provista por la oficina del médico.

3. Quién le administra la vacuna.

- Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. Además, un proveedor puede administrarlo en la oficina del médico.

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

Lo que paga al momento en que le administran la vacuna de la Parte D puede variar de acuerdo con las circunstancias y en qué **etapa de pago de cubierta de medicamentos** se encuentra:

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

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

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

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

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

- Cuando reciba la vacuna, podría pagar por el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor que se la administrará.
- Usted entonces, puede pedirnos que le reembolsemos su parte del costo utilizando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará por la cantidad que pagó por la vacuna menos su copago (incluyendo la administración).

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

- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, no pagará nada por la vacuna en sí.

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

- Para otras vacunas de la Parte D, le pagará a la farmacia su copago por la vacuna misma.
- Cuando su médico le administre la vacuna, es posible que deba pagar el costo completo por este servicio.
- Puede pedirle a nuestro plan que le paguemos nuestra parte del costo utilizando los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos, se le reembolsará la cantidad total que pagó. Para otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará la cantidad que pagó menos cualquier coaseguro por la administración de la vacuna.

CAPÍTULO 7:

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

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

SECCIÓN I Situaciones en las que debe pedirnos que paguemos por sus servicios o medicamentos cubiertos

Los proveedores en nuestra red le facturan directamente al plan por sus servicios y sus medicamentos cubiertos – usted no debería recibir una factura por los servicios o medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por el costo completo de los servicios médicos o medicamentos que haya recibido, debe enviárnosla para que nosotros la paguemos. Cuando nos envíe la factura, la analizaremos y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le pagaremos directamente al proveedor.

Si usted ya pagó por un servicio o artículo de Medicare cubierto por el plan, puede solicitarle a nuestro plan que le pague de vuelta (a pagarle de vuelta se le llama **reembolsarle**). Es su derecho el ser reembolsado por nuestro plan si ha pagado más de su parte del costo por servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Puede haber plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo. Cuando nos envíe una factura que haya pagado, la analizaremos y decidiremos si los servicios o medicamentos deben ser cubiertos. Si decidimos que deben ser cubiertos, le haremos un reembolso por los servicios o medicamentos.

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

A continuación, tiene ejemplos de situaciones en las cuales podría tener que solicitarle al plan un reembolso o el pago de una factura que recibió:

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

Usted puede recibir servicios de emergencia o urgencia de cualquier proveedor, independientemente de que este sea parte de nuestra red o no. En estos casos debe pedirle al proveedor que le envíe la factura al plan.

- Si paga la cantidad total cuando recibe el cuidado, pida que le reembolsemos nuestra parte del costo. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.
- Usted podría recibir una factura de un proveedor solicitándole un pago que usted entiende no adeuda. Envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado.

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

- 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 la cantidad de la parte que nos correspondía.

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan. Pero, a veces ellos cometen errores y le piden que pague más de lo que le corresponde.

- Usted solo tiene que pagar su parte del costo compartido cuando recibe servicios cubiertos. No permitimos que los proveedores añadan cargos adicionales, lo que se conoce como **facturación de saldos**. Esta protección (que usted nunca paga más allá de su cantidad de costo compartido) aplica aun si nosotros le pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por el servicio, incluso cuando hay una disputa y nosotros no pagamos algunos cargos del proveedor. No permitimos que los proveedores le facturen por los servicios cubiertos. Pagamos a nuestros proveedores directamente y lo protegemos de cualquier cargo. Esto es cierto incluso si le pagamos al proveedor menos de lo que cobra por un servicio.
- Cuando reciba una factura de un proveedor de la red por una cantidad que usted entiende es mayor a la que le corresponde pagar, envíenos la misma. Nos comunicaremos 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, envíenos la factura junto con la documentación de cualquier pago que haya realizado. Debe pedirnos que le reembolsemos la diferencia entre la cantidad que pagó y la que adeudaba bajo el plan.

3. Si se afilió de manera retroactiva

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

Si se afilió a nuestro plan de manera retroactiva y pagó de su bolsillo por cualquier servicio o medicamento cubierto luego de la fecha de afiliación, puede pedirnos que le reembolsemos nuestra parte de los costos. Debe presentar documentación como recibos y facturas para que procesemos el reembolso.

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

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

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

Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida que le reembolsemos nuestra parte del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Vea el Capítulo 5, Sección 2.5 para el detalle de estas circunstancias. Es posible que no le devolvamos la diferencia entre lo que pagó por el medicamento en la farmacia fuera de la red y el monto que pagaríamos en una farmacia dentro de la red.

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

Si no tiene su tarjeta de afiliado del plan a la mano, puede pedirle a la farmacia que llame al plan o que busque su información de afiliación del plan. Sin embargo, si la farmacia no consigue la información que necesita de inmediato, podría tener que pagar el costo completo de la receta. Guarde su recibo y envíenos una copia cuando nos pida que le reembolsemos nuestra parte del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por el medicamento recetado.

6. Otras situaciones en las cuales usted paga el costo completo de una receta

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

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

Cuando nos envíe una solicitud de pago, analizaremos su solicitud y decidiremos si el servicio o medicamento debió ser cubierto. A esto se le llama tomar una **decisión de cubierta**. Si decidimos que debe cubrirse, pagaremos por nuestra parte del costo del servicio o medicamento. Si denegamos su solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 9 de este documento tiene información sobre cómo radicar una apelación.

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

Puede solicitarnos que le reembolsemos enviándonos una solicitud por escrito. Si envía una solicitud por escrito, envíenos su solicitud de pago junto con su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Es buena idea sacar una copia de su factura y de los recibos

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

para su archivo. **Debe enviarnos su reclamación en un período de 12 meses** a partir de la fecha en la que recibió el servicio, artículo o medicamento.

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

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

Envíe esta solicitud de pago por **Servicios Médicos**, junto con cualquier factura o recibos pagados, por correo a la siguiente dirección:

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

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

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

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

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

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

- Si decidimos que el cuidado médico o medicamento está cubierto y que usted siguió todas las reglas, le pagaremos nuestra parte del costo por el servicio o medicamento. Si ya pagó por el servicio o el medicamento, le enviaremos por correo un reembolso por nuestra parte del costo. Es posible que nuestra parte del costo no sea la cantidad total que usted pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio

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

en efectivo que pagó por un medicamento es mayor que nuestro precio negociado). Si aún no ha pagado por el servicio o el medicamento, le enviaremos el pago directamente al proveedor.

- Si decidimos que el cuidado médico o el medicamento *no* está cubierto, o si usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos por nuestra parte del costo del cuidado o medicamento. Le enviaremos una carta explicando las razones por las que no le estamos enviando el pago y sus derechos para apelar la decisión.

Sección 3.2	Si le notificamos que no pagaremos por todo o parte del cuidado médico o el medicamento, puede presentar una apelación
--------------------	---

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

CAPÍTULO 8:

Sus derechos y responsabilidades

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

Sección I.1	Debemos proveer información en un modo que funcione para usted y consistente con sus sensibilidades culturales (en un idioma que no sea español, en braille, en letra agrandada u otros formatos alternos, etc.)
--------------------	---

Su plan está obligado a garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se brinden de una manera culturalmente competente y sean accesibles para todos los afiliados, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades limitadas de lectura, discapacidad auditiva o aquellos con diversidad cultural y orígenes étnicos. Los ejemplos de cómo un plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, proveer servicios de traducción, de interpretación, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o teletipo).

Nuestro plan tiene disponible servicios de intérprete gratuitos para responder preguntas de afiliados que no hablan español. También le podemos ofrecer información en inglés, braille, letra agrandada u otros formatos alternos, libres de costo, de necesitarlos. Se nos requiere entregarle información sobre los beneficios del plan en un formato accesible y apropiado para usted. Para obtener la información en un formato adecuado para usted, por favor comuníquese con Servicios al Afiliado.

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

Si los proveedores de la red del plan para una especialidad no están disponibles, es responsabilidad del plan encontrar proveedores especializados fuera de la red que le brindarán el cuidado necesario. En este caso, solo pagará el costo compartido dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red del plan que cubran un servicio que necesita, llame al plan para obtener información sobre dónde acudir para obtener este servicio con costos compartidos dentro de la red.

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted, por favor llame para presentar una querrela con Servicios al Afiliado. Refiérete al capítulo 2 para la información de contacto. Usted también puede presentar una queja con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente con la Oficina de Derechos Civiles 1-800-368-1019 ó TTY 1-800-537-7697.

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

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

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

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

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

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

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

Usted tiene derecho a escoger un proveedor de cuidado primario (PCP) en la red del plan para que provea y coordine sus servicios cubiertos. También tiene derecho a visitar a un especialista en salud de la mujer (como un ginecólogo) sin un referido.

Usted tiene derecho a conseguir citas y servicios cubiertos de proveedores en la red del plan en un tiempo razonable. Esto incluye el derecho a obtener servicios de especialistas dentro de un

tiempo prudente cuando usted necesite el cuidado. Además, tiene derecho a obtener sus recetas o repeticiones en cualquier farmacia en nuestra red sin largas esperas.

Si considera que no está obteniendo el cuidado médico o los medicamentos de la Parte D en un tiempo razonable, el Capítulo 9 le dice qué hacer.

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

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

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

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

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

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

Usted tiene derecho a examinar sus expedientes médicos en poder del plan y a obtener copia de estos. Se nos permite cobrarle una tarifa por preparar sus copias. También tiene derecho a pedirnos que hagamos correcciones o agreguemos información a su expediente. Si nos pide que hagamos esto, hablaremos con su proveedor de cuidado de salud para decidir si los cambios se deben hacer.

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

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

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

Aviso sobre Prácticas De Privacidad

Información importante sobre sus derechos y nuestras responsabilidades

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

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

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

Aviso Estatal Sobre Prácticas De Privacidad

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

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

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

Su información personal

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

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

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

Aviso De HIPAA Sobre Prácticas De Privacidad

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

Su información protegida de salud

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

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

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

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

Ejemplos de formas en que utilizamos su información:

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

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

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

- Utilizar su PHI para determinadas actividades de mercadeo.
- Vender su PHI.
- Compartir cualquier nota de psicoterapia de su médico o terapeuta.

También podríamos necesitar su permiso por escrito para otras situaciones no mencionadas anteriormente. Usted siempre tiene derecho a cancelar cualquier permiso escrito que haya dado en cualquier momento.

Tiene el derecho y la opción de informarnos que podemos:

- Compartir información con su familia, amigos cercanos u otras personas relacionadas con su tratamiento actual o con el pago por sus cuidados.
- Compartir información en una situación de emergencia o de ayuda en caso de desastre.

Si no puede indicarnos lo que prefiere, por ejemplo, en caso de una emergencia o si está inconsciente, podríamos compartir su PHI si consideramos que es lo mejor para usted. También podríamos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave y probable para su salud o seguridad.

Otras razones por las que podemos utilizar o compartir su información:

Se nos permite, y en algunos casos se nos exige, compartir su información de otras formas, normalmente para el bien del público, como la salud pública y la investigación. Podemos compartir su información para estos fines específicos:

- Ayudar en cuestiones de salud y seguridad públicas, como:
 - Prevención de enfermedades
 - Ayuda en la retirada de productos del mercado
 - Notificación de reacciones adversas a los medicamentos
 - Notificación de sospechas de maltrato, negligencia o violencia doméstica
 - Prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona
- Llevar a cabo investigaciones de salud.
- Cumplir con la ley, si esta exige compartir su información.
- Responder a las entidades de donación de órganos para investigación y otras razones.
- Atender solicitudes de indemnización por accidentes laborales, de las fuerzas de ley y orden, y otras solicitudes gubernamentales, y para alertar a las autoridades competentes si consideramos que puede ser víctima de abuso u otros delitos.
- Responder a demandas y acciones legales.
- Responder al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos para propósitos de cumplimiento y aplicación de las reglas de HIPAA.

Si está afiliado a nosotros a través de un patrono, podríamos compartir su PHI con su plan de salud grupal. Si el patrono paga su prima o parte de ella, pero no paga sus reclamaciones de seguro médico, su patrono solo puede tener su PHI por razones permitidas y está obligado por ley a protegerla.

Autorización: Obtendremos su autorización por escrito antes de utilizar o compartir su PHI para cualquier fin no indicado en este aviso. Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento, por escrito. Entonces, dejaremos de utilizar su PHI para ese fin. Pero si ya hemos utilizado o compartido su PHI con su permiso, no podemos deshacer ninguna acción que hayamos tomado antes de que usted nos indicara que dejáramos de hacerlo.

Información genética: No podemos utilizar su información genética para decidir si le damos cubierta o decidir el precio de esa cubierta.

Raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género: Podríamos inferir, recibir y/o mantener información sobre su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género y proteger esta información como se describe en este aviso. Podríamos utilizar esta información para ayudarle, incluyendo identificar sus necesidades específicas, desarrollar programas y materiales educativos, y ofrecerle servicios de interpretación. No utilizamos información sobre raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género para decidir si le damos cubierta, qué tipo de cubierta y el precio de esta. No compartimos esta información con personas no autorizadas.

Sus derechos

Según la ley federal, usted tiene derecho a:

- Enviarnos una solicitud por escrito para ver u obtener una copia de su PHI, incluyendo solicitar copia de su PHI por correo electrónico. Recuerde que existe el riesgo de que su PHI pueda ser leída por terceros cuando se envía sin cifrar; es decir, por correo electrónico regular. Por lo tanto, antes de enviársela, confirmaremos que desea recibir su PHI por correo electrónico no cifrado. Usualmente, le proporcionaremos una copia de su PHI en 30 días a partir de su solicitud. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos.
- Pedirnos que corriamos su PHI porque entiende está incorrecta o incompleta. Si otra persona, como su médico, nos ha facilitado la PHI, se lo comunicaremos para que pueda pedirle que la corrija. Es posible que rechacemos su solicitud, pero le comunicaremos el motivo por escrito en un plazo de 60 días.
- Enviarnos una solicitud por escrito para que no utilicemos su PHI para situaciones de tratamiento, pago u operaciones de cuidados de salud. Es posible que digamos "no" a su solicitud, pero le explicaremos el motivo por escrito.
- Solicitarnos comunicaciones confidenciales. Puede pedirnos que le enviemos su PHI o que nos pongamos en contacto con usted por otros medios que sean razonables. También, puede informarnos si desea que le enviemos su correo a otra dirección si enviarlo a su hogar pudiera ponerle en peligro.
- Enviarnos una solicitud por escrito para pedirnos una lista de con quiénes hemos compartido su PHI. Por lo general, le proporcionaremos una lista en un plazo de 60 días a partir de su solicitud. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos.
- Pedirnos una restricción para los servicios que paga de su bolsillo: Si usted paga la totalidad de cualquier servicio médico de su propio bolsillo, tiene derecho a solicitar una restricción. La restricción impediría utilizar o compartir esa PHI por motivos de tratamiento, pago u operaciones. Si usted o su proveedor nos presentan una reclamación, es posible que no aceptemos una restricción (véase "Sus derechos" más arriba). Si una ley exige compartir su información, no tenemos por qué aceptar su restricción.

- Llame a Servicios al Afiliado al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación del plan para ejercer cualquiera de estos derechos. Un representante puede darle la dirección a la que debe enviar la solicitud. También puede facilitarle cualquier formulario que tengamos que pueda ayudarle en este proceso.

Cómo protegemos la información

Estamos comprometidos a proteger su PHI, y hemos establecido una serie de políticas y prácticas de información para ayudar a mantener su PHI segura y privada. Si creemos que su PHI ha sido filtrada / vulnerada, tenemos que hacérselo saber.

Mantenemos segura su PHI oral, escrita y electrónica utilizando los procedimientos adecuados y a través de medios físicos y electrónicos. Estas medidas de seguridad cumplen con las leyes federales y estatales. Algunas de las formas en que mantenemos segura su PHI incluyen la seguridad de las oficinas que albergan PHI, la protección de las computadoras mediante contraseña, y el cierre con llave de las áreas de almacenaje y los archivos. Exigimos a nuestros empleados que protejan la PHI mediante políticas y procedimientos escritos. Estas políticas limitan el acceso a la PHI únicamente a aquellos empleados que necesitan los datos para realizar su trabajo. Los empleados también están obligados a llevar tarjetas de identificación para ayudar a mantener a las personas no autorizadas fuera de las áreas donde se guarda su PHI. Además, cuando así lo exige la ley, nuestros socios comerciales tienen que proteger la privacidad de los datos que compartimos con ellos mientras trabajan con nosotros. No se les permite dar su PHI a otros sin su permiso por escrito, a menos que la ley lo permita y esté indicado en este aviso.

Posible impacto de otras leyes aplicables

HIPAA, la ley federal de privacidad generalmente no anula otras leyes que dan mayores protecciones de privacidad a las personas. En consecuencia, si alguna ley de privacidad estatal o federal nos exige que le demos más protecciones de privacidad, entonces tenemos que seguir esa ley además de HIPAA.

Para más información

Para obtener más información sobre cómo recopilamos y utilizamos su información, sus derechos de privacidad y detalles sobre otras leyes de privacidad estatales y federales, visite nuestra página web sobre privacidad en: <https://www.mmmpr.com>.

Llamarle o enviarle mensajes de texto

Nosotros, incluidos nuestros socios de negocios y/o proveedores, podríamos llamarle o enviarle mensajes de texto utilizando un sistema telefónico automatizado y/o mensajes pregrabados. Pero solo haremos esto de acuerdo con la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés). Las llamadas pueden ser sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud para usted. Si no desea que nos pongamos en contacto con usted por teléfono, hágaselo saber a la persona que llama o llame al: 1-866-333-5470 (libre de cargos), 787-620-2391 (Área Metro), 1-866-333-5469 (TTY-auto impedidos) para añadir su número de teléfono a nuestra lista "No llamar". Entonces, dejaremos de llamarle o enviarle mensajes de texto.

Quejas

Si entiende que no hemos protegido su privacidad, puede presentarnos una queja en el número de teléfono de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del plan. También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., visitando: [hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](https://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/). No tomaremos ninguna acción en su contra por presentar una queja.

Información de contacto

Puede llamarnos al número de teléfono de Servicios al Afiliado que aparece en su tarjeta de identificación del plan. Nuestros representantes pueden ayudarle a poner en práctica sus derechos, presentar una queja o hablar con usted sobre asuntos de privacidad.

Copias y cambios

Tiene derecho a obtener una nueva copia de este aviso en cualquier momento. Aunque haya aceptado recibir este aviso por medios electrónicos, sigue teniendo derecho a solicitar una copia impresa. Nos reservamos el derecho a modificar este aviso. Un aviso revisado aplicará a la PHI que ya tenemos sobre usted, así como a cualquier PHI que podamos obtener en el futuro. La ley nos obliga a seguir el aviso de privacidad vigente en este momento. Podríamos informarle sobre cualquier cambio en nuestro aviso a través de un boletín informativo, nuestro sitio web o por carta.

Fecha de efectividad de este aviso

La fecha original de efectividad de este Aviso fue el 14 de abril de 2003. La revisión más reciente aparece al pie de página al final de este documento.

Beneficios de la Cirugía de Reconstrucción de Senos

Una mastectomía cubierta por su plan de salud incluye beneficios que cumplen con la Ley de Derechos de la Mujer sobre la Salud y el Cáncer de 1998, que provee para:

- La reconstrucción del(los) seno(s) sometido(s) a una mastectomía cubierta.
- La cirugía y reconstrucción del otro seno para restaurar una apariencia simétrica.
- Las prótesis y la cubierta de las complicaciones físicas relacionadas con todas las fases de una mastectomía cubierta, incluido la linfedema.

Pagará su deducible, copago y/o coaseguros habituales. Para más información, póngase en contacto con el administrador de su plan.

Para más información sobre la Ley de Derechos de la Mujer sobre la Salud y el Cáncer, visite el sitio web del Departamento de Trabajo de Estados Unidos en: www.dol.gov/agencies/ebsa/laws-and-regulations/laws/whcra.

Es Importante que le Tratemos Justamente

Cumplimos con las leyes federales de derechos civiles en nuestros programas y actividades de salud. No discriminamos, excluimos ni tratamos de forma diferente a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad. Si tiene alguna discapacidad, le ofrecemos ayudas y servicios gratis. Si su idioma principal no es el español, le ofrecemos ayuda gratis a través de intérpretes y otros idiomas escritos. Llame al número de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del plan para solicitar ayuda (711: TTY, audios impedidos).

Si considera que no le hemos ofrecido estos servicios o que hemos discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja, también conocida como querrela. Puede presentar una queja de una de estas maneras:

- Escriba a Compliance Coordinator, P.O. Box 27401, Mail Drop VA2002-NI60 Richmond, VA 23279.
- Presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201.
- Llame al: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).
- Acceda a: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, y llene un formulario de queja en: hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Obtenga Ayuda en su Idioma

Otro derecho que tiene es el de obtener, gratis, esta información en su idioma. Si desea ayuda adicional para entenderla en otro idioma, llame al número de Servicios al Afiliado que está en su tarjeta de identificación del ayuda (711: TTY, audios impedidos).

Además de ayudarle a entender sus derechos de privacidad en otro idioma, también ofrecemos este aviso en un formato diferente para los afiliados con discapacidad visual. Si necesita un formato diferente, llame al número de Servicios al Afiliado que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

Asistencia de Idioma

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-333-5470 (TTY: 711). Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish (Español): Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-866-333-5470 (TTY: 711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin (中文 普通话): 我们提供免费的翻译服务, 帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务, 请致电 1-866-333-5470 (TTY: 711)。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese (中文 粵語): 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問, 為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務, 請致電 1-866-333-5470 (TTY: 711)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog (Filipino): Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-333-5470 (TTY: 711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French (Français): Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-333-5470 (ATS: 711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese (tiếng Việt): Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-866-333-5470 (TTY: 711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German (Deutsch): Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-333-5470 (TTY: 711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean (한국어): 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-333-5470 (TTY: 711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian (Русский): Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-333-5470 (TTY: 711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على [711] [1-866-333-5470]. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi (हिंदी): हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-333-5470 (TTY 711) पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian (Italiano): È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-333-5470 (TTY: 711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese (Português): Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-333-5470 (TTY 711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole (Kreyòl Ayisyen): Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-333-5470 (TTY). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish (Polski): Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-333-5470 (TTY: 711). Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese (日本語): 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため に、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-866-333-5470 (TTY: 711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Ukrainian (Українська): У нас є безкоштовні послуги перекладача, щоб відповісти на будь-які питання, які ви можете мати про наше здоров'я або план наркотиків. Щоб отримати перекладача, просто зателефонуйте нам за адресою 1-866-333-5470 (телетайп: 711). Той, хто говорить англійською / мовою, може вам допомогти. Це безкоштовна послуга.

Catalan (Català): Disposem de serveis d'interpret gratuït per respondre a qualsevol pregunta que pugui tenir sobre el nostre pla de salut o medicaments. Per aconseguir un intèrpret, només cal que ens truquis al 1-866-333-5470 (TTY:711). Algú que parla anglès/idioma us pot ajudar. És un servei gratuït.

II. AVISO ANUAL DE PRIVACIDAD

Título: PROTEGIENDO SU PRIVACIDAD: Dónde encontrar nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad

Subtítulo: Sus Derechos con Relación a su Información Protegida de Salud

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) es una ley federal que regula la privacidad de la información de salud identificable individualmente. HIPAA nos exige que le notifiquemos sobre la disponibilidad de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. El aviso describe nuestras prácticas de privacidad, nuestras obligaciones legales y sus derechos con relación con su Información Protegida de Salud. Tenemos que seguir las prácticas de privacidad descritas en el aviso mientras esté en vigor (permanecerá en vigor a menos y hasta que publiquemos y emitamos un nuevo aviso).

Podríamos utilizar datos públicos y/o comercialmente disponibles sobre usted para proporcionarle información sobre los beneficios y servicios disponibles en el plan de salud. Nosotros, incluidos nuestros socios de negocios y/o proveedores, podríamos llamarle o enviarle mensajes de texto utilizando un sistema telefónico automatizado y/o un mensaje pregrabado. Pero solo haremos esto de conformidad con la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés). Las llamadas pueden ser para informarle sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no desea que nos pongamos en contacto con usted por teléfono, hágaselo saber a la persona que le llama y no volveremos a ponernos en

contacto de esta forma, o llame al: 1-844-203-3796 para añadir su número de teléfono a nuestra lista "No llamar".

Puede obtener una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad en nuestro sitio web en: www.mmmpr.com o puede comunicarse con Servicios al Afiliado utilizando la información de contacto que aparece en su tarjeta de identificación del plan.

AVISO ESTATAL DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Como indicáramos en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad HIPAA, tenemos que cumplir con leyes estatales que son más estrictas que la ley federal de privacidad HIPAA. Este aviso explica sus derechos y nuestras obligaciones legales en virtud de la ley estatal.

Su información personal

Podemos recopilar, utilizar y compartir su información personal no pública (PI, por sus siglas en inglés), tal y como se describe en este aviso. La PI es información que identifica a una persona y que, a menudo, se recopila para propósitos de seguros.

Si utilizamos o divulgamos PI con fines de cubierta / suscripción / evaluación de riesgo, tenemos prohibido utilizar o divulgar PI que sea información genética de un individuo para tales fines.

Podemos recopilar información personal sobre usted de otras personas o entidades, como médicos, hospitales u otros proveedores.

En algunos casos, podemos compartir PI con personas o entidades ajenas a nuestra empresa sin su consentimiento.

Si participamos en una actividad que requiera que le demos la oportunidad de excluirse de dicha actividad, nos pondremos en contacto con usted. Le indicaremos cómo puede hacernos saber que no desea que utilicemos o compartamos su PI para una actividad determinada.

Tiene derecho a acceder a su PI y corregirla.

Dado que PI se define como cualquier información que pueda utilizarse para pasar juicio / tomar decisiones sobre su salud, finanzas, carácter, hábitos, aficiones, reputación, carrera y crédito, tomamos medidas de seguridad razonables para proteger la PI que tenemos sobre usted.

Puede solicitar un aviso estatal más detallado. Llame al número de teléfono impreso en su tarjeta de identificación del plan. O puede encontrar más información en: <https://www.mmmpr.com>

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

Como afiliado de MMM Flexi Platino, usted tiene derecho a que le proporcionemos varios tipos de información.

Si desea cualquiera de los siguientes tipos de información, por favor, llame a Servicios al Afiliado:

- **Información sobre nosotros.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera de la compañía.
- **Información sobre nuestros proveedores en la red y farmacias en la red.** Usted tiene derecho a solicitarnos información sobre las calificaciones de los proveedores y farmacias en nuestra red y cómo les pagamos.
- **Información sobre su cubierta y las reglas que debe seguir para utilizarla.** Los Capítulos 3 y 4 ofrecen información relacionada a los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 tratan sobre la cubierta de medicamentos recetados de la Part D.
- **Información que explica por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.** El Capítulo 9 brinda información sobre cómo solicitar una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o un medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cubierta está restringida. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo pedirnos que cambiemos una decisión, también llamada apelación.

Sección 1.5	Debemos respaldar su derecho a tomar decisiones sobre su cuidado
--------------------	---

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

Usted tiene derecho a obtener información completa de sus médicos y otros proveedores de cuidado de la salud. Sus proveedores tienen que explicarle su condición médica y sus opciones de tratamiento *en una manera que usted pueda entender*.

También tiene derecho a participar de lleno en decisiones sobre su cuidado de salud. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos sobre el tratamiento que le convenga más, sus derechos incluyen lo siguiente:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene derecho a que se le expliquen todas las opciones de tratamiento recomendadas para su condición, sin importar su costo o si el plan las cubre o no. También incluye el que se le oriente sobre programas que ofrezca el plan para ayudar a los afiliados a manejar y utilizar sus medicamentos de manera segura.

- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a que le informen sobre cualquier riesgo relacionado con su cuidado. Se le debe notificar por adelantado si algún cuidado médico o tratamiento propuesto es parte de un experimento investigativo. Usted tiene la opción de negarse a cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir “no”.** Tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a abandonar un hospital u otra instalación médica, aun cuando su médico le aconseje lo contrario. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Claro está, si usted rehúsa un tratamiento o deja de tomar sus medicamentos, asume total responsabilidad por lo que le suceda a su cuerpo como resultado.

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre qué se debe hacer si no puede tomar sus propias decisiones médicas

A veces, a causa de accidentes o enfermedades graves, las personas pierden la capacidad de tomar decisiones propias sobre su cuidado. Usted tiene el derecho a expresar lo que quiere que suceda si llegara a encontrarse en esta situación. Esto significa que, *si usted lo desea*, puede:

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

En estos casos, los documentos legales que puede utilizar para comunicar sus instrucciones de antemano se llaman **directrices anticipadas**. Hay diferentes tipos de directrices anticipadas y diferentes nombres para dichos documentos. Los documentos conocidos como **testamento en vida** y **poder notarial para el cuidado de la salud** son ejemplos de directrices anticipadas.

Si desea usar una directriz anticipada para dar instrucciones, vea a continuación lo que debe hacer:

- **Obtenga el formulario.** Usted puede obtener una directriz anticipada, un formulario a través de su abogado, de un trabajador social o en algunas tiendas de artículos de oficina. A veces, puede obtener formularios de directrices anticipadas a través de organizaciones que brindan información sobre Medicare. También puede pedirnos este formulario llamando a Servicios al Afiliado.
- **Llénelo y fírmelo.** No importa dónde usted obtenga el formulario, recuerde que es un documento legal. Debe considerar la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Entregue copias a las personas apropiadas.** Debe entregar copias del formulario a su médico y a quien usted haya nombrado en el mismo como la persona autorizada que

pueda tomar decisiones por usted si usted no puede. Tal vez quiera darles copias a sus amigos cercanos o miembros de la familia. Guarde una copia en su hogar.

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

- El hospital le preguntará si ha firmado una directriz anticipada y si la tiene consigo.
- Si no ha firmado una directriz anticipada, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es usted quien decide si quiere llenar una directriz anticipada (incluso en caso de que quiera firmar una si está en el hospital). De acuerdo con la ley, nadie puede denegarle cuidado de salud o discriminar en su contra por haber firmado o no una directriz anticipada.

Requisitos de las instrucciones o directrices anticipadas en Puerto Rico:

Toda persona mayor de edad (21 años y más) capaz para todos fines legales, tiene el derecho a declarar previamente su voluntad sobre lo referente a su tratamiento médico. Según las disposiciones de la ley de Puerto Rico (Ley Núm. 160-2001). Una persona que desee dar sus instrucciones o directrices anticipadas debe preparar una declaración que cumpla con los siguientes requisitos:

- Debe estar escrita, firmada y juramentada ante un notario público.
- De forma alterna, el declarante puede hacer la declaración en presencia de un médico y dos testigos competentes, que no sean herederos del declarante y que no participen en el cuidado directo del paciente.
- Deberá constar en la declaración el carácter voluntario de las instrucciones o directrices.
- Debe indicar la fecha, hora y lugar donde se ejecutan las instrucciones o directrices.

De igual forma, podrá expresar cualquier otra orden relativa a tu cuidado médico que será evaluada profesionalmente por los médicos encargados de su tratamiento. Podrá incluir la designación de una persona que tome decisiones por ti sobre la aceptación o rechazo de tratamiento en caso de que no puedas comunicarte por ti mismo.

También debe proporcionar una copia de las instrucciones o directrices anticipadas a su médico, o a la institución que proporciona sus servicios de atención médica. Tenga en cuenta que debe cumplir con todos los requisitos establecidos por la Ley para que las directrices anticipadas sean legalmente vinculantes. Por tanto, sus instrucciones anticipadas con respecto a su tratamiento médico deben especificar que fueron proporcionadas voluntariamente, e indicar la fecha, hora y lugar donde la declaración fue ejecutada, firmada y jurada ante un notario público, o hecha ante un médico y dos testigos, como indicado anteriormente.

¿Qué sucede si no se siguen sus directrices?

Si ha firmado instrucciones anticipadas y cree que un médico o el hospital no han respetado las instrucciones que allí menciona, puede presentar una queja ante la Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico, PO Box 11247, San Juan PR 00910-2347. Para más información, puede contactarlos llamando al 787-977-0909 y 1-800-981-0031, o visitando a www.opp.pr.gov.

También puede presentar una querrela relacionada con directrices anticipadas ante la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES). Por favor refiérase al Capítulo 2, Sección 6 para la información de contacto. También puede presentar una querrela sobre directrices anticipadas ante la Oficina del Procurador del Paciente con la información de contacto presentada en la sección 1.6 de este capítulo.

Sección 1.6	Usted tiene derecho a dar quejas y a solicitarnos que reconsideremos decisiones que hemos tomado
--------------------	---

De tener cualquier problema, inquietud o queja y necesita solicitar cubierta o hacer una apelación, el Capítulo 9 de este documento le indica qué puede hacer. Independientemente de lo que haga – pedir una decisión de cubierta, presentar una apelación o presentar una queja – **estamos obligados a tratarlo justamente.**

También puede presentar una querrela con la Oficina del Procurador del Paciente del Gobierno de Puerto Rico llamando al: (787) 977-0909; 1-800-981-0031 (Libre de cargos); TTY: (787) 710-7057.

También puede escribir a la siguiente dirección: PO Box 11247, San Juan, P.R. 00910-2347. La página Web de la Oficina del Procurador del Paciente del Gobierno de Puerto Rico es: <http://www.opp.pr.gov>. Su correo electrónico es: info@opp.pr.gov.

Sección 1.7	¿Qué puede hacer si cree que está siendo tratado injustamente o que no se están respetando sus derechos?
--------------------	---

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

Si siente que le han tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos por razón de raza, discapacidad, religión, sexo, salud, origen étnico, credo (creencias), edad, orientación sexual o nacionalidad, debe llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o al 1-800-537-7697 para usuarios de TTY, o llame a su oficina local de Derechos Civiles.

¿Se trata de algo diferente?

Si cree que le han tratado injustamente o que no se han respetado sus derechos, y *no* se trata de discrimen, puede obtener ayuda para atender su problema:

- Puede **llamar a Servicios al Afiliado**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para detalles vaya al Capítulo 2, Sección 3.
- O, puede **llamar a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Hay varios lugares donde puede obtener más información sobre sus derechos:

- Puede **llamar a Servicios al Afiliado**.
- Puede **llamar al SHIP**. Para detalles vaya al Capítulo 2, Sección 3.
- Puede comunicarse con **Medicare**.

Puede visitar la página de Internet de Medicare para leer o descargar la publicación *Sus Derechos y Protecciones bajo Medicare*. (La publicación está disponible en www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf).

O, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 2 Usted tiene varias responsabilidades como afiliado del plan

Lo que tiene que hacer como afiliado del plan está detallado a continuación. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Afiliado.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para obtener dichos servicios.** Utilice esta Evidencia de Cubierta para enterarse de qué incluye su cubierta y las reglas que debe seguir para obtener sus servicios cubiertos.
 - Los Capítulos 3 y 4 le dan más detalles sobre sus servicios médicos.
 - Los Capítulos 5 y 6 le dan detalles sobre su cubierta de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si tiene alguna otra cubierta de seguro de salud o cubierta de medicamentos recetados además de la de nuestro plan, se requiere que nos lo informe.** El Capítulo 1 habla sobre la coordinación de estos beneficios.
- **Dígale a su médico y a otros proveedores de cuidado de salud que está afiliado a nuestro plan.** Muestre la tarjeta de afiliado del plan cada vez que obtenga cuidado de salud o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Ayude a que sus médicos y otros proveedores de la salud le ayuden a usted a facilitarles información, hacerles preguntas y darle seguimiento a su cuidado**

de salud.

- Para ayudarle a obtener el mejor cuidado, hable con sus médicos y otros proveedores de salud sobre sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento e instrucciones que sus médicos y usted hayan acordado.
- Asegúrese de que sus médicos tienen conocimiento de todos los medicamentos que está tomando, incluyendo los que son sin receta, vitaminas y suplementos.
- Si tiene preguntas, asegúrese de hacerlas y entenderlas.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros afiliados respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que usted se comporte de una manera que facilite el buen funcionamiento del consultorio de su médico, hospitales y otras oficinas.
- **Pague lo que deba.** Como afiliado del plan, usted es responsable por los siguientes pagos:
 - Usted tiene que seguir pagando sus primas de Medicare para mantenerse como afiliado del plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, usted debe pagar su parte del costo al recibir el servicio o el medicamento.
 - Si tiene que pagar una cantidad adicional por la Parte D debido a que tiene un ingreso más alto (según informado en su planilla de contribución sobre ingresos/ de Hacienda más reciente), tiene que continuar pagando la cantidad adicional directamente al gobierno para permanecer en nuestro plan.
- **Si se muda dentro de nuestra área de servicio del plan,** debemos saberlo para poder mantener su expediente de afiliación al día y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan, no puede seguir siendo afiliado de nuestro plan.**
- Si se muda, también es importante que se lo comunique a la Administración del Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario).

Sección 2.1	Responsabilidades del beneficiario al denunciar sospechas de fraude
--------------------	--

MMM Healthcare, LLC., ha establecido los siguientes mecanismos para denunciar anónimamente incidentes de Fraude, Pérdida y Abuso (FWA, por sus siglas en inglés) o cualquier conducta inapropiada:

- Línea telefónica directa al 1-877-307-1211
- Correo electrónico: siu@mmmhc.com

No habrá represalia o penalidad por denunciar un incidente o sospecha de fraude, pérdida y/o abuso. A menos que el informante revele su identidad, el informe puede ser anónimo y

confidencial mientras lo permita la ley. Se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso de denuncia.

SECCIÓN 3 MMM Healthcare, LLC tiene un contrato con la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) para proporcionar el Programa Platino de Medicare.

MMM Healthcare debe cumplir con todas las leyes y regulaciones federales y de Puerto Rico aplicables que se relacionen con los derechos del Afiliado, incluidas las establecidas en la regulación de Medicaid, la Ley de la Carta de Derechos del Paciente de Puerto Rico 194 del 25 de agosto de 2000; la Ley de Salud Mental 408 de Puerto Rico del 2 de octubre de 2000, según enmendada e implementada; y la Ley 77 del 24 de julio de 2013 que creó la Oficina del Procurador del Paciente.

Sección 3.1 Tus Derechos

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y de una manera digna.
- Recibir información escrita de su plan en inglés y español y traducida a cualquier otro idioma. También tiene derecho a recibir información escrita en un formato alternativo. Después, usted tiene el derecho de recibir toda la información escrita en el futuro en ese mismo formato o idioma, a menos que usted le diga lo contrario a su plan.
- Recibir información sobre su plan, facilidades de cuidado de salud, profesionales del cuidado de la salud, servicios de salud cubiertos, y cómo acceder a los servicios.
- Elegir su PCP, y otros doctores y proveedores.
- Escoger un dentista y farmacia dentro de la red de su plan.
- Comunicarse con sus doctores cuando usted lo desee y en privado.
- Recibir el cuidado médicamente necesario que es correcto para usted, cuando lo necesita. Esto incluye recibir servicios de emergencia, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Que se le explique en una manera fácil de entender sobre su cuidado y todos los diferentes tipos de tratamiento que podrían trabajar para usted, no importa lo que cuesten o incluso si no están cubiertos.
- Ayuda para tomar decisiones sobre su cuidado de salud. Usted puede rechazar el cuidado.
- Pedir una segunda opinión para un diagnóstico o plan de tratamiento.
- Hacer una Directriz Anticipada. Vea [la](#) sección 1.5 para más información.
- Recibir cuidado sin temor de restricción física o aislamiento utilizado para intimidación, disciplina, conveniencia o venganza.
- Solicitar y recibir información sobre sus expedientes médicos como dicen las leyes federales y estatales. Puede ver sus expedientes médicos, recibir copias de sus expedientes médicos y pedir que corrijan sus registros médicos si están incorrectos.

- Presentar una queja o apelación sobre su Aseguradora o su cuidado. Vea el Capítulo 2 para más información. La queja puede presentarse directamente con el plan o en la oficina del Procurador del Paciente.
- Recibir los servicios sin ser tratado de una manera diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad, religión, o incapacidad. Usted tiene el derecho de presentar una queja si cree que ha sido tratado injustamente. Si usted se queja o apela, usted tiene el derecho de seguir recibiendo cuidado sin temor a malos tratos de su plan o proveedores.
- Escoger un Representante Autorizado para participar en la toma de decisiones.
- Dar su consentimiento informado.
- Sólo tener que pagar las cantidades por los servicios listados en el Capítulo 4. No le pueden cobrar más que esas cantidades.
- No ser hostigado por su plan o los Proveedores de su Red en relación con las controversias contractuales entre el plan y sus Proveedores.

Sección 3.2	Tus Responsabilidades
--------------------	------------------------------

Usted tiene la responsabilidad de:

- Entender la información en su guía y otros documentos que su plan le envía.
- Dar a sus doctores sus expedientes de salud y dejarles saber acerca de cualquier cambio en su salud para que puedan cuidar de usted.
- Seguir las instrucciones de su doctor. Si no puede seguir las instrucciones de su doctor, déjele saber.
- Dejarle saber a su doctor si usted no entiende algo.
- Ayudar a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.
- Comunicar su Directriz Anticipada para que sus doctores sepan cómo usted quiere ser tratado si usted está demasiado enfermo para decirlo.
- Tratar a su Proveedor de cuidado de salud y el personal de su plan con respeto y dignidad.
- Dejarle saber a su plan si tiene otra compañía de seguros que debe pagar por su cuidado médico.
- Dejarle saber a ASES si usted se entera de un caso de fraude y abuso en su plan Medicare Platino.

CAPÍTULO 9:

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

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

SECCIÓN I Introducción

Sección I.1 Qué hacer si tiene un problema o preocupación

Este capítulo explica los procesos para manejar problemas y preocupaciones. El proceso que utilice para manejar su problema depende de del tipo de problema que esté teniendo:

- Para algunos problemas, debe usar el **proceso para determinaciones de cubierta y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe usar el **proceso para presentar quejas**; también conocido como querellas.

Cada proceso tiene una serie de reglas, procedimientos y fechas límites que tanto nosotros como usted tenemos que seguir.

La **Sección 3** le ayudará a identificar el proceso correcto que debe usar y qué debe hacer.

Sección I.2 ¿Y qué hay con los términos legales?

Hay términos legales para algunos procedimientos, reglas y tipos de fechas límites que se explican en este capítulo. Muchos de estos términos no son comunes para la mayoría de las personas y pueden ser difíciles de entender. Para hacer las cosas más simples, este capítulo:

- Usa palabras sencillas en lugar de algunos términos legales. Por ejemplo, este Capítulo generalmente dice dar una queja en vez de radicar una querella; decisión de cubierta en vez de determinación integrada de la organización o determinación de cubierta, y organización de revisión independiente en vez de Entidad de Revisión Independiente.
- También usa abreviaturas lo menos posible.

No obstante, podría ser útil (y a veces muy importante) el conocer los términos legales correctos. Saber cuáles términos usar le ayudará a comunicarse con exactitud para conseguir la ayuda o información apropiada para su situación. Para ayudarle a saber cuáles términos podría usar, incluimos los términos legales al explicar detalles sobre cómo manejar situaciones específicas.

SECCIÓN 2 Dónde conseguir más información y asistencia personalizada

Siempre estamos disponibles para ayudarle. Aun si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho a presentar una queja. Por lo tanto, siempre debe

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

comunicarse con Servicios al Afiliado para obtener ayuda. Pero, en algunas situaciones, usted también podría querer ayuda u orientación de alguien que no esté relacionado con nuestro plan. A continuación hay dos entidades que pueden ayudarlo.

Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP, por sus siglas en inglés)

Cada estado tiene un programa gubernamental que cuenta con consejeros adiestrados. El programa no está vinculado con nuestro plan ni con otras compañías de seguros o planes de salud. Los consejeros de este programa le pueden ayudar a entender cuál proceso debe utilizar para manejar el problema que tenga. También le pueden contestar sus preguntas, dar más información y orientar sobre lo que debe hacer.

Los servicios de los consejeros de SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono y el enlace de la página electrónica en el Capítulo 2, Sección 3 de este documento.

Medicare

Usted también puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda. Para comunicarse con Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- También puede visitar la página de Internet de Medicare (www.medicare.gov).

Puede obtener asistencia e información de Medicaid

Para más información y asistencia en la resolución de su problema, también puede comunicarse con Medicaid. Aquí tiene cómo obtener información directamente de Medicaid:

Método	Departamento de Salud (Programa Medicaid de Puerto Rico) – Información de Contacto
LLAME	787-641-4224 Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
TTY	787-625-6955 Este número requiere el uso de un equipo especial y es solo para personas con dificultades del habla o auditivas.
ESCRIBA	Estado Libre Asociado de Puerto Rico Departamento de Salud Programa de Asistencia Médica PO Box 70184

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

	San Juan, PR 00936-8184
	Correo electrónico: prmedicaid2@salud.pr.gov
INTERNET	www.medicaid.pr.gov

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada ayuda a personas afiliadas a Medicaid con problemas de servicio o de facturación. Ellos pueden ayudarle a radicar una querrela o apelación ante nosotros.

Método	Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada (SHIP en Puerto Rico) – Información de Contacto
LLAME	787-721-6121 o 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Región de Ponce) Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.
TTY	787-919-7291 Este número requiere el uso de un equipo especial y es solo para personas con dificultades del habla o auditivas.
ESCRIBA	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179
INTERNET	www.oppea.pr.gov

SECCIÓN 3 Entendiendo las quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid en nuestro plan

Usted tiene Medicare y recibe asistencia de Medicaid. La información en este capítulo se aplica a todos sus beneficios de Medicare y Medicaid. Esto a veces se llama un proceso integrado porque combina o integra procesos de Medicare y Medicaid.

A veces, los procesos de Medicare y Medicaid no se combinan. En esas situaciones, usted utiliza el proceso de Medicare para un beneficio cubierto por Medicare y el proceso de Medicaid para un beneficio cubierto por Medicaid. Estas situaciones se explican en la **Sección 6.4** de este capítulo, *Paso a paso: Cómo se realiza una apelación de Nivel 2*.

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

PROBLEMAS RELACIONADOS CON SUS BENEFICIOS

SECCIÓN 4 Decisiones de cubierta y apelaciones

Si tiene un problema o inquietud, solo tiene que leer las partes de este capítulo que tengan que ver con su situación. La información a continuación le ayudará a ubicar la sección adecuada para la información sobre problemas y quejas relacionados con los **beneficios cubiertos por Medicare o Medicaid**.

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

Esto incluye problemas relacionados con si un cuidado médico (artículos médicos, servicios y/o medicamentos recetados de la Parte B) están cubiertos o no, el modo en que están cubiertos, y problemas relacionados con el pago por cuidado médico.

Sí.

Vaya a la próxima sección de este capítulo, **Sección 5: “Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones”**.

No.

Pase a la **Sección 11** de este capítulo: **“Cómo hacer quejas sobre calidad del cuidado, tiempos de espera, servicio al cliente u otras preocupaciones”**.

SECCIÓN 5 Guía básica sobre decisiones de cubierta y apelaciones

Sección 5.1 Solicitando decisiones de cubierta y haciendo apelaciones: el panorama completo

Decisiones de cubierta y apelaciones tiene que ver con problemas relacionados con sus beneficios y cubierta para cuidado médico (servicios, artículos y medicamentos recetados de la Parte B, incluyendo el pago). Para simplificar las cosas, generalmente nos referimos a artículos médicos, servicios y medicamentos recetados de la Parte B de Medicare como **cuidado médico**. Usted utiliza el proceso de decisión de cubierta y apelaciones para

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

manejar situaciones como, por ejemplo, si algo está cubierto o no, y el modo en que está cubierto.

Solicitando decisiones de cubierta antes de recibir beneficios

Una decisión de cubierta es una decisión que tomamos sobre sus beneficios y su cubierta o sobre la cantidad que pagaremos por su cuidado médico. Tomamos una decisión de cubierta cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. Por ejemplo, si su médico del plan le refiere a un médico especialista fuera de la red, ese referido se considera una decisión de cubierta favorable a menos que su médico de la red provea evidencia de que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista o que la *Evidencia de Cubierta* especifique claramente que un referido para ese servicio no está cubierto en ninguna circunstancia. Usted o su médico también puede contactarnos y pedir por una decisión de cubierta si su médico no está seguro de si cubriremos un servicio médico particular, o rechaza proveer el servicio médico que usted piensa que necesita. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitarnos una decisión de cubierta para usted. En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de decisión de cubierta, lo que significa que no la revisaremos. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo, o si solicita que se retire su solicitud. Si rechazamos una solicitud de decisión de cubierta, enviaremos un aviso explicando por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Estamos tomando una decisión de cubierta por usted cada vez que decidimos qué está cubierto para usted y cuánto pagamos. En algunos casos, podríamos decidir que el servicio médico no es cubierto o ya no es cubierto por Medicare para usted. Si usted esta en desacuerdo con esta decisión de cubierta, puede hacer una apelación.

Haciendo una apelación

Si tomamos una decisión de cubierta, ya sea antes o después de recibir el beneficio, y usted no está satisfecho puede **apelarla**. Una apelación es una manera formal de pedirnos que reevaluemos y cambiemos una decisión de cubierta que hayamos tomado. En algunas circunstancias, que se comentarán más adelante, usted puede solicitar una apelación acelerada o **decisión rápida de una cubierta**. Su apelación es manejada por revisores diferentes a los que tomaron la decisión original.

Cuando usted apela una decisión por primera vez, esto se llama una Apelación en Nivel I. En esta apelación, nosotros revisamos la decisión de cubierta que tomamos para verificar que hayamos seguido las reglas correctamente. Cuando completemos la evaluación, le comunicaremos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de apelación de Nivel I, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Los ejemplos de cuándo se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre pero no está legalmente

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

autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso explicando por qué se desestimó la solicitud y cómo solicitar una revisión de la desestimación.

Si decimos que no a toda o parte de su apelación en Nivel 1 por su cuidado médico, su apelación pasa automáticamente al Nivel 2 llevada a cabo por una organización de revisión independiente que no está relacionada con nosotros.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las reglas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de cuidado médico al Nivel 2 si no estamos totalmente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Vea la **Sección 6.4** de este capítulo para más información sobre las apelaciones en Nivel 2 para cuidado médico.
- Las apelaciones de la Parte D se analizan con más detalle en la Sección 7 de este capítulo.

Si no está satisfecho con la decisión en el Nivel 2 de Apelación, es posible que pueda pasar a los niveles adicionales de apelación. (La Sección 10 de este capítulo explica los procesos de apelación de Nivel 3, 4 y 5).

Sección 5.2	Cómo conseguir ayuda si está solicitando una decisión de cubierta o haciendo una apelación
--------------------	---

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

- Puede **llamarnos a Servicios al Afiliado**
- Puede **obtener asistencia gratis** de su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud
- **Su médico u otro proveedor de salud puede hacer la solicitud por usted.** Si su médico ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, deberá ser designado como su representante. Llame a Servicios al Afiliado y solicite el formulario de *Nombramiento de representante*. (El formulario también está disponible en el sitio web de Medicare en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf ó en nuestra página web en <https://www.mmmpr.com/afiliados/nombramiento-de-representante>)
 - Para cuidado médico, su médico u otro proveedor de salud puede solicitar una decisión de cubierta o una apelación en Nivel 1 en su nombre. Si su apelación en Nivel 1 es denegada, será enviada automáticamente al Nivel 2.
 - Si su médico u otro proveedor de salud solicitan que un servicio o artículo que usted recibe se continúe brindando durante su proceso de apelación, es posible que **deba** nombrar a su médico u otro médico que recete como su representante para actuar en su nombre.

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

- Para medicamentos recetados de la Parte D, su médico u otro médico que recete puede solicitar una decisión de cubierta o una apelación en Nivel 1 o Nivel 2 en su nombre. Si se deniega su apelación de Nivel 1, su médico u otro médico que recete puede solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede pedirle a alguien que le represente.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona para que actúe en su nombre como su representante para solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación.
 - Si quiere que un amigo, pariente, u otra persona sea su representante, llame a Servicios al Afiliado y solicite el formulario *Nombramiento de Representante*. (El formulario también está disponible en la página de Internet de Medicare, en www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestra propia página, en <https://www.mmmpr.com/afiliados/nombramiento-de-representante>). El formulario le da a esa persona permiso para actuar en su nombre. El mismo debe estar firmado por usted y por la persona que usted quiere que lo represente. Debe entregarle al plan una copia del formulario firmado.
 - Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, no podemos comenzar ni completar nuestra revisión hasta que lo recibamos. Si no recibimos el formulario antes de nuestro tiempo límite para tomar una decisión sobre su apelación, se desestimará su solicitud de apelación. Si esto sucede, le enviaremos un aviso por escrito explicando su derecho a solicitar a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de desestimar su apelación.
- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede comunicarse con su propio abogado, o conseguir el nombre de uno a través del colegio de abogados en su área u otro servicio de referencia. También existen grupos que le proveerán servicios legales gratuitos si reúne los requisitos. Sin embargo, **usted no está obligado a contratar un abogado** para pedir ningún tipo de decisión de cubierta o para apelar una decisión.

Sección 5.3	¿Cuál sección de este capítulo le brinda detalles sobre <u>su</u> situación?
--------------------	---

Hay cuatro diferentes situaciones que tienen que ver con decisiones de cubierta y apelaciones. Ya que cada situación tiene reglas y fechas límites distintas, le daremos los detalles para cada una en secciones separadas:

- **Sección 6** de este capítulo - “Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación”

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

- **Sección 7** de este capítulo - “Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación”
- **Sección 8** de este capítulo - “Cómo solicitar que le cubramos una hospitalización más larga si considera que el médico le está dando de alta muy pronto”
- **Sección 9** de este capítulo - “Cómo solicitar que continuemos cubriendo algunos servicios médicos si considera que su cubierta está terminando muy pronto” (*Aplica solo a estos servicios: Cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés).*)

Si aún no está seguro sobre cuál sección debe usar, llame a Servicios al Afiliado. También puede obtener información de organizaciones gubernamentales como su SHIP.

SECCIÓN 6 Su cuidado médico: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación de una decisión de cubierta

Sección 6.1	Esta sección le dice qué hacer si tiene problemas para obtener cubierta para su cuidado médico o si desea que le reembolsemos nuestra parte del costo de su cuidado
--------------------	--

Esta sección trata sobre sus beneficios para su cuidado médico. Estos son los beneficios que se describen en el Capítulo 4 de este documento: *Tabla de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)*. En algunos casos, aplican reglas diferentes para una solicitud para un medicamento recetado de la Parte B. En esos casos, le explicaremos cómo las reglas para medicamentos recetados de la Parte B son distintas a las reglas que aplican para artículos y servicios médicos.

Esta sección le dice qué hacer si se encuentra en una de las cinco situaciones a continuación:

1. Usted no está obteniendo un cuidado médico específico que desea, y piensa que nuestro plan cubre este cuidado. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 6.2.**
2. Nuestro plan no aprueba el cuidado médico que su médico u otro proveedor de cuidado de salud quiere brindarle, y usted cree que nuestro plan cubre este cuidado. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 6.2.**

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

3. Usted ha recibido cuidado médico que usted cree que debe estar cubierto por el plan, pero le hemos comunicado que no pagaremos por este cuidado. **Hacer una apelación. Sección 6.3.**
4. Usted ha recibido y pagado por cuidado médico que usted cree que nuestro plan debe cubrir, y quiere pedirle al plan que le reembolse por este cuidado. **Envíenos la factura. Sección 6.5.**
5. Se le ha comunicado que la cubierta para el cuidado médico específico que ha estado recibiendo (que anteriormente habíamos aprobado) se va a reducir o suspender, y usted piensa que reducir o suspender este cuidado podría afectar su salud. **Hacer una apelación. Sección 6.3.**

Nota: Si la cubierta que se va a suspender es para cuidado en un hospital, cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés), tiene que leer las Secciones 8 y 9 en este capítulo. Reglas especiales aplican a estos tipos de cuidado:

Sección 6.2 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cubierta

Términos Legales

Cuando una decisión de cubierta tiene que ver con su cuidado médico, se llama **determinación de la organización.**

A una decisión rápida de cubierta se le llama una **decisión acelerada (expedita).**

Paso 1: Decida si necesita una decisión estándar de cubierta o una decisión rápida de cubierta.

Una decisión estándar de cubierta normalmente se hace dentro de 14 días naturales o 72 horas para medicamentos de la Parte B. Una decisión rápida de cubierta generalmente se hace dentro de 72 horas, para servicios médicos, o 24 horas para medicamentos de la Parte B. Para obtener una decisión rápida de cubierta, debe cumplir con dos requisitos:

- Solo puede solicitar cubierta para artículos médicos y/o servicios (no solicitudes de pago por artículos y/o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una decisión rápida de cubierta solo si el uso de la fecha límite estándar podría *causar un daño grave a su salud o perjudicar su capacidad para funcionar.*

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

- **Si su médico nos dice que su salud requiere una decisión rápida de cubierta, aceptaremos automáticamente darle una decisión rápida de cubierta.**
- **Si solicita una decisión de cubierta rápida por su cuenta, sin el apoyo de su médico, decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión de cubierta rápida.** Si no aprobamos una decisión rápida de cubierta, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos la fecha límite estándar.
 - Explica que si su médico solicita la decisión rápida de cubierta, automáticamente le daremos una decisión rápida de cubierta.
 - Explica que puede presentar una queja rápida sobre nuestra elección de darle una decisión estándar de cubierta en lugar de la decisión rápida de cubierta que solicitó.

Paso 2: Solicite a nuestro plan que tome una decisión de cubierta o una decisión rápida de cubierta.

- Comience por llamarnos, escribirnos o enviarnos un fax para solicitar que autoricemos o cubramos el cuidado médico que desea. Usted, su médico o su representante pueden hacer esto. El capítulo 2 tiene información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cubierta de atención médica y le damos nuestra respuesta.

Para las decisiones estándar de cubierta, utilizamos las fechas límites estándar. Esto quiere decir que le estaremos dando una respuesta dentro de 14 días después de recibir su solicitud **para un artículo o servicio médico.** Si su solicitud es para un medicamento recetado de la **Parte B de Medicare**, le daremos una respuesta **dentro de 72 horas** luego de recibir su solicitud.

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos información adicional que le podría beneficiar, **podríamos tomar 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si entiende que *no* debemos tomar días adicionales puede presentar una queja rápida. Responderemos a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar quejas es diferente al proceso para decisiones de cubierta y apelaciones. Vea la Sección II de este capítulo para información sobre las quejas).

Para las decisiones rápidas de cubierta usamos un marco de tiempo acelerado

Una decisión rápida de cubierta significa que le contestaremos dentro de 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. **Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, le contestaremos dentro de 24 horas**

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

- **Sin embargo**, si usted pide más tiempo, o si necesitamos tiempo adicional que le podría beneficiar, **podríamos tomar 14 días naturales adicionales**. Si tomamos días adicionales, se lo informaremos por escrito. No podemos tomar más tiempo para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
- Si entiende que *no* debemos tomar días adicionales puede presentar una queja rápida. (Vea la Sección 11 de este capítulo para información sobre las quejas). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- **Si nuestra respuesta es no a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita que explique por qué le dijimos que no.

Paso 4: Si decimos que no a su solicitud de cubierta médica de cuidado médico, puede apelar.

- Si decimos que no, tiene derecho a pedirnos que reconsideremos esta decisión presentando una apelación. Esto significa volver a solicitar la cubierta de cuidado médico que desea. Si presenta una apelación, significa que pasará al Nivel 1 del proceso de apelación.

Sección 6.3 Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 1

Términos legales

Una apelación al plan sobre una decisión de cubierta de cuidado médico se llama una **reconsideración** por parte del plan.

Una apelación rápida también se denomina **reconsideración acelerada**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida

Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de los 30 días naturales o 7 días naturales para medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro de las 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cubierta de cuidado que aún no ha recibido, usted y/o su médico deberán decidir si necesita una apelación rápida. Si su médico nos dice que su salud requiere una apelación rápida, se le daremos.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que aparecen en la Sección 6.2 de este capítulo para obtener una decisión rápida de cubierta.

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

Paso 2: Solicite una apelación o una apelación rápida a nuestro plan

- **Si solicita una apelación estándar, preséntela por escrito.** También puede solicitar una apelación llamándonos. El capítulo 2 tiene la información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, preséntela por escrito o llámenos.** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Tiene que hacer su solicitud de apelación a más tardar 65 días naturales** después de la fecha que aparece en la notificación escrita que le enviamos para comunicarle nuestra decisión sobre su solicitud para una decisión de cubierta. Si se le pasa la fecha límite y tiene una buena razón para haberla perdido, explíquenos la razón al momento de hacer la apelación. Podríamos darle más tiempo para hacer su apelación. Ejemplos de buenas razones pueden incluir una enfermedad seria que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para hacer una apelación.
- **Puede pedir una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted o su médico añaden más información para respaldar su apelación.**

Si le dijimos que vamos a detener o reducir los servicios o artículos que ya estaba recibiendo, es posible que pueda conservar esos servicios o artículos durante su apelación.

- Si decidimos cambiar o suspender la cubierta de un servicio o artículo que recibe actualmente, le enviaremos un aviso antes de tomar la acción propuesta.
- Si no está de acuerdo con la acción, puede hacer una apelación de Nivel I. Continuaremos cubriendo el servicio o artículo si solicita una apelación de Nivel I dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha del matasellos en nuestra carta o en la fecha efectiva prevista de la acción, lo que ocurra más tarde.
- Si cumple con este plazo, puede seguir recibiendo el servicio o artículo sin cambios mientras su apelación de Nivel I está pendiente. También seguirá recibiendo todos los demás servicios o artículos (que no son objeto de su apelación) sin cambios.

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos una respuesta.

- Cuando evaluamos su apelación, analizamos cuidadosamente toda la información. Verificamos que hayamos seguido todas las reglas cuando dijimos que no a su solicitud.
- Recopilaremos más información si es necesario, posiblemente comunicándonos con usted o su médico.

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

Fechas límites para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, debemos darle una respuesta **a más tardar 72 horas después de recibir su apelación**. Le daremos una respuesta antes si su salud requiere que así lo hagamos.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo, o si necesitamos recopilar más información que podría beneficiarle, podríamos **tomar hasta 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si decidimos tomar días adicionales para tomar la decisión, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si no le damos una respuesta dentro de 72 horas (o hacia el final del período extendido de tiempo si tomamos días adicionales), se nos requiere enviar su solicitud automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelación, donde será evaluada por una organización de revisión independiente. Sección 6.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, debemos autorizar o proveer la cubierta a la que accedimos a más tardar 72 horas luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, automáticamente enviaremos su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una Apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le notificará por escrito cuando reciba su apelación.

Fechas límites para una apelación estándar

- Para apelaciones estándar, debemos darle una respuesta **dentro de 30 días naturales** después de recibir su apelación. Si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B que aún no lo ha recibido, le daremos una respuesta dentro de **7 días naturales** luego de recibir su apelación. Le comunicaremos nuestra decisión antes si su condición de salud así lo requiere.
 - Sin embargo, si solicita más tiempo, o si necesitamos recopilar más información que podría beneficiarle, **podemos tomar hasta 14 días naturales adicionales** si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si tomamos días adicionales, se lo notificaremos por escrito. No podemos tomar tiempo adicional para llegar a una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.
 - Si entiende que **no** debemos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presente una queja rápida, contestaremos a la misma dentro de 24 horas. (Para más información sobre el proceso para presentar quejas, incluyendo quejas rápidas, vea la **Sección II** de este capítulo).

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

- Si no le damos una respuesta antes de la fecha límite (o para el final del período extendido de tiempo), enviaremos su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación donde una organización de revisión independiente la evaluará. Sección 6.4 explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, debemos autorizar o proveer la cubierta a más tardar **30 días naturales**, o **dentro de 7 días naturales** si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare, luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó, usted tiene derechos de apelación adicionales.**
- Si rechazamos una parte o la totalidad de lo que solicitó, le enviaremos una carta.
 - Si su problema es sobre la cubierta de un servicio o artículo de Medicare, la carta le informará que enviamos su caso a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.
 - Si su problema es sobre la cubierta de un servicio o artículo de Medicaid, la carta le indicará cómo presentar una apelación de Nivel 2 usted mismo.

Sección 6.4

Paso a paso: Cómo se trabaja una apelación de Nivel 2

Términos legales

El nombre formal de la Organización Independiente de Revisión es **Entidad Independiente de Revisión**. A veces se le conoce como **IRE**, por sus siglas en inglés.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

- Si su problema es sobre un servicio o artículo que normalmente está **cubierto por Medicare**, enviaremos su caso automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelaciones tan pronto como se complete la apelación de Nivel 1.
- Si su problema es sobre un servicio o artículo que normalmente está **cubierto por Medicaid**, puede presentar una apelación de Nivel 2 usted mismo. La carta le dirá cómo hacer esto. La información también está abajo.
- Si su problema es sobre un servicio o artículo que podría estar **cubierto por ambos, por Medicare y Medicaid**, recibirá automáticamente una apelación de Nivel 2, con la organización de revisión independiente. También puede solicitar una audiencia imparcial con el estado.

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

Si calificó para continuar recibiendo beneficios cuando hizo su apelación de Nivel 1, sus beneficios por el servicio, artículo o medicamento bajo apelación también pueden continuar durante el Nivel 2. Vaya a la página **205** para obtener información sobre cómo continuar sus beneficios durante las apelaciones de Nivel 1.

- Si su problema es sobre un servicio que generalmente está cubierto solo por Medicare, sus beneficios para ese servicio no continuarán durante el proceso de apelaciones de Nivel 2 con la organización de revisión independiente.
- Si su problema es sobre un servicio que generalmente está cubierto por Medicaid, sus beneficios para ese servicio continuarán si presenta una apelación de Nivel 2 dentro de los 10 días naturales después de recibir la carta de decisión del plan.

Si su problema es sobre un servicio o artículo que normalmente está cubierto por Medicare:

Paso 1: La organización independiente de revisión evalúa su apelación.

- Nosotros le enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se llama su **expediente de caso**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia gratis de su expediente de caso**. Se nos permite cobrarle una tarifa por copiar y enviarle esta información a usted.
- Usted tiene derecho a proveerle a la organización de revisión independiente información adicional para respaldar su apelación.
- Los analistas en la organización de revisión independiente revisarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Si su apelación fue rápida en el Nivel 1, también tendrá una apelación rápida en el Nivel 2

- Para la apelación rápida la organización de revisión debe responder a su apelación de Nivel 2 **a más tardar 72 horas** después de recibir la misma.
- Si su solicitud es para un artículo o servicio médico y si la organización de revisión independiente necesita recopilar más información que podría beneficiarle a, **podría tomar hasta 14 días naturales adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Si su apelación fue estándar en el Nivel 1, también tendrá una apelación “estándar” en el Nivel 2

- Para una apelación estándar si su petición es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión tiene que responder a su apelación de Nivel 2 **dentro de 30 días naturales** después de recibir la misma. Si su solicitud es para un

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

medicamento recetado de la Parte B de Medicare, la organización de revisión tiene que responder a su Apelación de Nivel 2 **dentro de 7 días naturales** después de recibir la misma.

- Sin embargo, si su solicitud es para un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente tiene que recopilar más información que podría beneficiarle, **podría tomar hasta 14 días naturales adicionales**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para llegar a una decisión si su solicitud es para un medicamento recetado de la Parte B de Medicare.

Paso 2: La organización de revisión independiente le responde.

La organización de revisión independiente le comunicará su decisión por escrito y le explicará las razones para esta.

- **Si la organización de revisión contesta que sí a parte o a todo en su petición para un artículo o servicio médico**, debemos autorizar la cubierta de cuidado médico **dentro de 72 horas** o proveer el servicio a más tardar **14 días naturales** luego de recibir la decisión de la organización para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes rápidas**, tenemos **dentro de las 72 horas** siguientes a la fecha en que nosotros recibimos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la organización de revisión contesta que sí a parte o a todo en su petición para un medicamento recetado bajo la Parte B de Medicare**, debemos autorizar o proveer el medicamento recetado bajo la Parte B que está bajo disputa **dentro de 72 horas** luego de recibir la decisión de la organización para las **solicitudes estándar**. Para **solicitudes rápidas** tenemos las **24 horas** siguientes a la fecha en que nosotros recibamos la decisión de la organización de revisión.
- **Si la respuesta de esta organización es no a parte o a toda su apelación**, quiere decir que coinciden con nuestro plan en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cubierta para cuidado médico no debe ser aprobada. (Esto se llama **sostener la decisión** o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:
 - Explicando su decisión.
 - Notificando sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cubierta de cuidado médico alcanza cierto mínimo. El aviso por escrito que reciba de la organización de revisión independiente le indicará el monto en dólares que debe pagar para continuar con el proceso de apelación.
 - Informándole cómo presentar una apelación de Nivel 3.
- Si su apelación en Nivel 2 es rechazada y usted reúne los requisitos para continuar con el proceso de apelación, tiene que decidir si quiere seguir al Nivel 3 y hacer una tercera apelación. Los detalles sobre cómo hacerlo aparecen en la notificación escrita que recibe después de su Apelación en Nivel 2.

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

- El Nivel 3 de Apelación es manejado por un juez de derecho administrativo o un mediador. La **Sección 10** de este capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelación.

Si su problema es sobre un servicio o artículo que normalmente está cubierto por Medicaid:

Paso 1: Puede solicitar una Audiencia Imparcial ante el estado.

- El Nivel 2 del proceso de apelaciones para servicios que normalmente están cubiertos por Medicaid es una Audiencia Imparcial ante el estado. Debe solicitar una audiencia imparcial por escrito o por teléfono **dentro de los 120 días naturales** posteriores a la fecha en que enviamos la carta de decisión sobre su apelación de Nivel 1. La carta que reciba de nosotros le informará dónde debe presentar su solicitud de audiencia.
- Una vez que reciba la carta de decisión del plan, usted mismo puede solicitar por escrito o por teléfono una Audiencia Imparcial. Antes de la Audiencia Imparcial, puede pedirle al plan que le proporcione una copia de los documentos y registros necesarios para prepararse para la audiencia. Además, puede solicitar al plan que examine y copie los documentos y registros que utilizarán en la Audiencia Imparcial. Proporcionaremos la copia de los documentos y registros sin costo.
- Usted, un representante autorizado o el representante del patrimonio de un afiliado fallecido pueden solicitar una audiencia imparcial ante ASES, dentro de los 120 días posteriores al recibo de la determinación del Plan. Para solicitar una Audiencia Imparcial ante ASES, debe hacerlo por escrito a la siguiente dirección:

Director Ejecutivo
Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES)
PO Box 195661
San Juan, Puerto Rico 00919-5661

- Debe indicar su nombre, dirección, nombre del proveedor u organización de cuidado médico donde recibió o recibirá el servicio bajo apelación, una breve descripción del reclamo o situación por la que solicita la audiencia y enviar una copia de la decisión emitida por el plan. ASES tomará una decisión dentro de los noventa (90) días naturales a partir de la fecha en que presentó esa apelación al plan (excluiremos los días que le tomó solicitar su audiencia ante ASES). En caso de que la apelación al plan se haya acelerado, ASES tomará una decisión en la audiencia a más tardar tres (3) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud de audiencia en ASES por un servicio denegado que cumple criterios que se considerarán en un proceso de apelación acelerada, pero que el plan no resolvió en términos del tiempo establecido

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

para las apelaciones aceleradas, o se resolvió total o parcialmente de manera no favorable para usted en esos términos.

- La decisión emitida por ASES está sujeta a revisión en la corte de apelaciones del Gobierno de Puerto Rico.
- Durante el período en el que se evalúa su caso, puede solicitar que continúen los servicios sujetos a la apelación al plan.

Paso 2: La Oficina de Audiencia Imparcial le dará su respuesta.

La Oficina de Audiencia Imparcial le informará su decisión por escrito y le explicará los motivos.

- **Si la Oficina de Audiencia Imparcial responde afirmativamente a una solicitud parcial o total de un artículo o servicio médico**, debemos autorizar o brindarle el servicio o artículo dentro de las 72 horas luego de recibir la decisión de la Oficina de Audiencia Imparcial.
- **Si la Oficina de Audiencia Imparcial rechaza parte o la totalidad de su apelación**, está de acuerdo con nuestro plan en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cubierta de atención médica no debe aprobarse. (Esto se denomina **confirmar la decisión o rechazar su apelación**).

Si la decisión es no para todo o parte de lo que solicité, ¿puedo presentar otra apelación?

Si la decisión de la organización de revisión independiente o de la Oficina de Audiencia Imparcial es no para todo o parte de lo que solicitó, **tiene derechos de apelación adicionales**.

La carta que reciba de la Oficina de Audiencia Imparcial describirá esta próxima opción de apelación.

Vea la **Sección 10** de este capítulo para más información sobre sus derechos de apelación después del Nivel 2.

Sección 6.5	¿Qué pasa si nos pide que le reembolsemos nuestra parte de una factura por cuidado médico que recibió?
--------------------	---

Si ya pagó por un servicio o artículo de Medicaid cubierto por el plan, puede pedirle a nuestro plan que le devuelva el dinero (devolverle el dinero a menudo se denomina “reembolso”). Tiene derecho a que nuestro plan le reembolse cada vez que haya pagado más que su parte del costo por servicios médicos o medicamentos que están cubiertos por nuestro plan. Cuando nos envíe una factura que ya pagó, la revisaremos y decidiremos si los servicios o medicamentos deben estar cubiertos. Si decidimos que deben estar cubiertos, le reembolsaremos los servicios o medicamentos.

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

Solicitar un reembolso es pedirnos una decisión de cubierta

Si nos envía los documentos solicitando un reembolso, nos está pidiendo una decisión de cubierta. Para tomar esta decisión, debemos verificar que el cuidado médico por el que pagó es cubierto. También verificaremos que usted haya seguido todas las reglas de uso de cubierta para obtener cuidado médico.

Si desea que le reembolsemos un servicio o artículo de **Medicare** o si nos solicita que le paguemos a un proveedor de cuidado médico por un servicio o artículo de Medicaid que pagó, deberá solicitar que tomemos esta decisión de cubierta. Verificaremos si el cuidado médico que pagó es un servicio cubierto. También verificaremos si siguió todas las reglas para usar su cubierta para el cuidado médico.

- **Si aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico está cubierto y usted siguió todas las reglas, le enviaremos el pago por nuestra parte del costo normalmente dentro de los 30 días naturales, pero a más tardar de 60 días naturales luego de recibir su solicitud.
- **Si no aceptamos su solicitud:** Si el cuidado médico *no* está cubierto, o si usted *no* siguió todas las reglas, no enviaremos un pago. En vez, le enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos por el cuidado médico y las razones para ello.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar su solicitud, **usted puede apelar**. Si hace una apelación, significa que nos está pidiendo cambiar la decisión de cubierta que tomamos cuando denegamos su solicitud de pago.

Para hacer esta apelación, siga el proceso de apelaciones que se describe en la Sección 6.3. Para apelaciones relacionadas a reembolso, tenga en cuenta:

- Tenemos que darle una respuesta dentro de 30 días naturales luego de recibir su apelación. Si está solicitándonos que le reembolsemos por cuidado médico que ya recibió y pagó por su cuenta, no se le permitirá solicitar una apelación rápida.
- Si la organización independiente de revisión deduce que debemos pagar, tenemos que enviárselo a usted o al proveedor dentro de 30 días naturales. Si nuestra respuesta a su apelación es sí, en cualquier etapa del proceso de apelación después del Nivel 2, tenemos que enviarle el pago solicitado a usted o al proveedor dentro de 60 días naturales.

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

SECCIÓN 7 Sus medicamentos recetados de la Parte D: Cómo solicitar una decisión de cubierta o hacer una apelación

Sección 7.1 Esta sección le indica qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le reembolsemos por un medicamento de la Parte D

Sus beneficios incluyen cubierta para muchos medicamentos recetados. Para que se cubran, los medicamentos tienen que usarse para indicaciones médicamente aceptadas. (Vea el Capítulo 5 para más información sobre indicaciones médicamente aceptadas). Para obtener detalles sobre los medicamentos, las reglas, las restricciones y los costos de la Parte D, vea los Capítulos 5 y 6. **Esta sección es solo sobre sus medicamentos de la Parte D.** Para simplificar, generalmente diremos medicamento en el resto de esta sección, en vez de repetir medicamento recetado ambulatorio cubierto o medicamento de la Parte D. También usamos el término Lista de Medicamentos en lugar de Lista de Medicamentos Cubiertos o Formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las reglas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren que obtenga nuestra aprobación antes de que los cubramos.
- Si su farmacia le dice que su receta no se puede despachar como está escrita, la farmacia le dará un aviso por escrito explicando cómo comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cubierta.

Decisiones y apelaciones de cubierta de la Parte D

Términos legales

Una decisión inicial de cubierta sobre sus medicamentos de la Parte D frecuentemente se conoce como una **determinación de cubierta**.

Una decisión de cubierta es una decisión que hacemos sobre sus beneficios y cubierta o sobre la cantidad que pagaremos por sus medicamentos. Esta sección le dice lo que puede hacer si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- Solicitar que cubramos un medicamento de la Parte D que no se encuentra en la Lista de medicamentos cubiertos del plan. **Solicite una excepción. Sección 7.2.**
- Solicitar una excepción en la restricción en la cubierta del plan para un medicamento (como límites en la cantidad del medicamento que puede obtener, autorización previa o el requisito de probar otro medicamento primero). **Solicite una excepción. Sección 7.2.**

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

- Solicitar una preaprobación para un medicamento. **Solicite una decisión de cubierta. Sección 7.4.**
- Pagar por un medicamento recetado que ya compró. **Solicítenos un reembolso. Sección 7.4.**

Si está en desacuerdo con una decisión de cubierta que hayamos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección le explica cómo solicitar decisiones de cubierta y cómo presentar apelaciones.

Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?**Términos legales**

El pedir que se cubra un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos se conoce como pedir una **excepción al formulario**.

El pedir que se elimine una restricción en la cubierta para un medicamento es, a veces, llamado pedir una **excepción al formulario**

Solicitar un precio menor para un medicamento cubierto no preferido, a veces se llama pedir una **excepción de niveles**.

Si un medicamento no está cubierto de la manera en que a usted le gustaría, puede pedirnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de decisión de cubierta.

Para considerar su solicitud de excepción, su médico u otra persona que le recete, tendrá que explicar las razones médicas por las que necesita que se apruebe la excepción. He aquí dos ejemplos de excepciones que usted, su médico u otra persona que le recete puede pedirnos que hagamos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra Lista de Medicamentos.**
2. **Eliminar una restricción para un medicamento cubierto.** El Capítulo 5 describe restricciones adicionales que aplican a algunos medicamentos en nuestra Lista de Medicamentos.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)**Sección 7.3 Cosas importantes que debe saber sobre solicitar excepciones****Su médico nos tiene que explicar las razones médicas**

Su médico u otra persona que le recete nos tiene que dar una declaración por escrito que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para una decisión más rápida, incluya esta información médica de su doctor u otra persona que le recete al solicitarnos una excepción.

Normalmente, nuestra Lista de Medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una condición en particular. Estas diferentes alternativas son conocidas como medicamentos **alternos**. Si un medicamento alternativo es igual de efectivo que el medicamento que nos está solicitando y no causa efectos secundarios adicionales u otros problemas de salud, nosotros, por lo general, **no** aprobaremos su solicitud de excepción.

Podemos decir sí o no a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud para una excepción, nuestra aprobación es, por lo general, válida hasta terminar el año del plan. Será así siempre y cuando su médico siga recetándole el medicamento y que el mismo siga siendo seguro y efectivo para tratar su condición.
- Si nuestra respuesta a su solicitud de excepción es no, puede pedirnos una revisión mediante una apelación.

Sección 7.4 Paso a paso: Cómo solicitar una decisión de cubierta, incluyendo una excepción**Términos legales**

Una decisión rápida de cubierta es también conocida como una **determinación acelerada (expedita) de cubierta**.

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

Paso 1: Decida si necesita una decisión estándar de cubierta o una decisión rápida de cubierta.

Las **decisiones estándar de cubierta** se toman dentro de las **72 horas** después de recibir la notificación de su médico. Las **decisiones rápidas de cubierta** se toman dentro de las **24 horas** después de recibir la notificación de su médico.

Si su salud requiere una respuesta rápida, debe pedir que tomemos una decisión rápida de cubierta. Para obtener una decisión rápida de cubierta, debe cumplir con dos requerimientos:

- Debe estar solicitando un *medicamento que aún no ha recibido*. (No puede solicitar que se le reembolse una decisión rápida de cubierta por un medicamento que ya compró).
- El uso de fechas límites estándar podría *causar un daño grave a su salud o dañar su capacidad para funcionar*.
- **Si su médico u otra persona que receta nos dice que su salud requiere una decisión rápida de cubierta, automáticamente le daremos una decisión rápida de cubierta.**
- **Si solicita una decisión rápida de cubierta por su cuenta, sin el apoyo de su médico o persona que le receta, decidiremos si su salud requiere que le demos una decisión rápida de cubierta.** Si no aprobamos una decisión rápida de cubierta, le enviaremos una carta que:
 - Explica que usaremos las fechas límites estándar.
 - Explica que si su médico u otra persona que receta solicita la decisión de cobertura rápida, automáticamente le daremos una decisión de cobertura rápida.
 - Le dice que puede presentar una queja rápida sobre nuestra decisión de darle una decisión estándar de cubierta en lugar de la decisión rápida de cubierta que solicitó. Responderemos a su queja dentro de las 24 horas de recibo.

Paso 2: Solicite una decisión estándar de cubierta o una decisión rápida de cubierta.

Comience llamando, escribiendo o enviando un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o brindemos cubierta para el cuidado médico que desea. También puede acceder al proceso de decisión de cubierta a través de nuestra página electrónica. Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito, incluida una solicitud enviada en el formulario modelo de *Solicitud de Determinación de Cubierta de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)*, que está disponible en nuestra página web en https://mmm-pr.com/frontend/web/uploads/documentos/MMMCoverageDeterminationRequestFormE SP_5ba58f08cfded.pdf. El Capítulo 2 tiene información de contacto. Para ayudarnos a

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

procesar su solicitud, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamo denegado se está apelando.

Usted, su médico (u otra persona que recete) o su representante pueden hacerlo. También puede hacer que un abogado actúe en su nombre. La Sección 4 de este capítulo explica cómo puede otorgar permiso por escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si está solicitando una excepción, proporcione la notificación de apoyo,** que es la razón médica de la excepción. Su médico u otra persona que receta puede enviarnos la notificación por fax o correo. O su médico u otra persona que receta puede informarnos por teléfono y hacer un seguimiento por fax o correo postal si es necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le damos nuestra respuesta

Fechas límites para una decisión de cubierta rápida

- Generalmente, tenemos que responder a su solicitud en 24 horas después de recibir su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta a más tardar 24 horas luego de recibir la notificación del médico en respaldo a su solicitud. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una Organización Independiente de Revisión.
- Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó, tenemos que proveer la cubierta aprobada a más tardar 24 horas después de haber recibido su solicitud o la notificación médica que respalda su solicitud.
-
- Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó, le enviaremos una notificación por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

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

Fechas límites estándar para una decisión de cubierta con respecto a un medicamento que aún no haya recibido

- Tenemos que darle nuestra respuesta **dentro de 72 horas** después de recibir su solicitud.
 - Para excepciones, le daremos nuestra respuesta dentro de 72 horas luego de recibir la notificación de su médico en respaldo a su solicitud. Le daremos nuestra respuesta antes si su salud así lo requiere.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización independiente de revisión.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, tenemos que **proveer la cubierta** acordada **dentro de 72 horas** luego de recibir su solicitud o la notificación del médico en respaldo a su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Fechas límites estándar para decisiones de cubierta sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Tenemos que darle nuestra respuesta dentro de **14 días naturales** luego de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización independiente de revisión.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, también se nos requiere enviarle el pago dentro de 14 días naturales luego de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración por escrito que explica las razones por las cuales dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si nuestra respuesta es no a su solicitud de cubierta, usted puede hacer una apelación.

- Si nuestra respuesta es no, usted tiene derecho de solicitar que reconsideremos esta decisión haciendo una apelación. Esto significa volver a solicitar la cubierta de

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

medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasará al Nivel I del proceso de apelación

Sección 7.5 Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel I**Términos legales**

Una apelación al plan sobre una decisión de cubierta para un medicamento de la Parte D se llama una **redeterminación** del plan.

A una apelación rápida también se le llama una **redeterminación acelerada (expedita)**.

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Una apelación estándar generalmente se realiza dentro de los 7 días naturales. Una apelación rápida generalmente se realiza dentro de las 72 horas. Si su salud lo requiere, solicite una apelación rápida

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otra persona que recete deberán decidir si necesita una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una decisión rápida de cubierta en la Sección 6.2 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, doctor y otra persona que recete tiene que comunicarse con nosotros para hacer una apelación Nivel I. Si su salud requiere de una respuesta rápida, pida una apelación rápida.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito o llámenos.** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Si solicita una apelación rápida, envíela por escrito o llámenos 787-620-2397 (Área Metro) o 1-866-333-5470 (libre de cargos). (Los usuarios de TTY deben llamar al 711).** El capítulo 2 tiene información de contacto.
- **Tenemos que aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluyendo una solicitud hecha en el formulario de Solicitud de Redeterminación de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) el cual se encuentra disponible en nuestra página de Internet <https://mmm-pr.com/docs/Solicitud-Redeterminacion-Medicamentos-Medicare-Denegados.pdf>. Por favor, asegúrese de incluir su nombre, información de contacto, e información relacionada a su reclamación para poder procesar su solicitud.
- **Tiene que hacer su solicitud de apelación a más tardar 65 días** luego de la fecha que aparece en la notificación por escrito que le enviamos para comunicarle nuestra decisión sobre su solicitud para una decisión de cubierta. Si no cumple con la fecha

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

límite y tiene una buena razón por no haberlo hecho, explique la razón de la tardanza cuando haga la apelación. Podríamos darle más tiempo para hacer su apelación. Ejemplos de buenas razones incluyen si tuvo una enfermedad seria que le impidió comunicarse con nosotros o si le dimos información incorrecta o incompleta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.

- **Puede pedir una copia de la información en su apelación y añadir más información.** Usted y su médico pueden añadir más información para apoyar su apelación. Se nos permite cobrar una tarifa por copiar y enviarle esta información.

Paso 3: Consideramos su apelación y le damos una respuesta.

- Mientras evaluamos su apelación, volvemos a analizar con cuidado toda la información sobre su solicitud de cubierta. Verificamos que hayamos seguido todas las reglas cuando dijimos que no a su solicitud. Podríamos comunicarnos con usted o con su médico para obtener más información.

Fechas límites para una apelación rápida

- Para apelaciones rápidas, tenemos que darle una respuesta **a más tardar 72 horas después de recibir su apelación.** Le daremos una respuesta antes si su salud así nos lo requiere.
 - Si no le damos una respuesta dentro de 72 horas, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde se evaluará por una organización independiente de revisión. **Sección 7.6** el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó,** tenemos que proveer la cubierta que acordamos a más tardar 72 horas luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó,** le enviaremos una notificación escrita explicándole por qué dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

Fechas límites para una apelación estándar para medicamentos que no ha recibido

- Para apelaciones estándar, tenemos que darle una respuesta **dentro de 7 días naturales** después de recibir su apelación. Le daremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su condición de salud requiere que así lo hagamos.
 - Si no le brindamos una decisión dentro de 7 días naturales, se nos requiere enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente. **Sección 7.6** explica el Nivel 2 del proceso de apelación.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó,** tenemos que proveer la cubierta tan rápido como su salud lo necesite, pero no más tarde de **7 días naturales** luego de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó,** le enviaremos una notificación escrita que explica por qué dijimos que no y cómo puede apelar nuestra decisión.

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

Fechas límites para una apelación estándar sobre el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle nuestra respuesta **dentro de los 14 días naturales** luego de recibir su solicitud.
 - Si no cumplimos con esta fecha límite, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelación, donde será revisada por una organización de revisión independiente.
- **Si nuestra respuesta es sí a parte o a todo lo que solicitó**, también se nos requiere hacerle el pago dentro de 30 días naturales luego de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta es no a parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una notificación escrita que explica por qué dijimos que no. También le diremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si respondemos que no a su apelación, usted decide si quiere continuar con el proceso y hacer otra apelación.

- Si decide hacer otra apelación, esto significa que pasará al Nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 7.6 Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2

Legal Terms

El nombre formal de la “organización independiente de revisión” es **Entidad Independiente de Revisión**. A veces, se le conoce como la **IRE**, por sus siglas en inglés.

La **organización de revisión independiente es una organización independiente contratada por Medicare**. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización decide si la decisión que tomamos es correcta o si debe cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante o su médico o la persona que le recete) tiene que comunicarse con la organización independiente de revisión y pedir una reconsideración de su caso.

- Si denegamos su apelación de Nivel 1, la notificación por escrito que le enviamos incluye **instrucciones sobre cómo hacer una apelación de Nivel 2** ante la Organización Independiente de Revisión. Estas instrucciones le indican quién puede hacer una Apelación de Nivel 2, qué fechas límites debe seguir y cómo comunicarse con la organización de revisión. Si, sin embargo, no completamos nuestra revisión dentro del marco de tiempo aplicable, o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la

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

determinación de **en riesgo** bajo nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su reclamo a la IRE.

- Le enviaremos a esta organización la información sobre su apelación. Esta información se llama su **expediente de caso**. **Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente de caso**. Se nos permite cobrarle una tarifa por copiar y enviarle esta información a usted.
- Usted tiene derecho a proveerle a la organización independiente de revisión información adicional para respaldar su apelación.

Paso 2: La organización independiente de revisión evalúa su apelación.

- Los analistas de la organización independiente de revisión evaluarán cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Fechas límites para apelaciones rápidas

- Si su salud así lo requiere, pídale una apelación rápida a la organización independiente de revisión.
- Si la organización está de acuerdo en darle una apelación rápida, la misma tiene que responder a su solicitud de apelación de Nivel 2 **a más tardar 72 horas** luego de recibir su solicitud.

Fechas límites para apelaciones estándar

- Para apelación estándar, la organización de revisión tiene que responder a su solicitud de apelación de nivel 2 **dentro de 7 días naturales** luego de recibir su apelación si esta es para un medicamento que aún no ha recibido. Si está solicitando un reembolso por un medicamento que ya compró, la organización de revisión tiene que proveerle una respuesta a su apelación Nivel 2 **dentro de 14 días naturales** luego de recibir su solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le da su respuesta.

Para apelaciones rápidas:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de lo que solicitó**, debemos proporcionar la cubierta de medicamentos aprobada por la organización de revisión **dentro de las 24 horas** luego de recibir la decisión de la organización de revisión.

Para apelaciones estándar:

- **Si la organización de revisión independiente acepta una parte o la totalidad de su solicitud de cubierta**, debemos **proporcionar la cubierta de medicamentos** aprobada por la organización de revisión **dentro de las 72 horas** luego de recibir la decisión de la organización de revisión.

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

- **Si la organización de revisión independiente acepta parte o la totalidad de su solicitud de reembolso** por un medicamento que ya compró, se nos requiere **enviarle el pago dentro de 30 días naturales** después de recibir la decisión de la organización.

¿Qué pasa si la organización de revisión deniega su apelación?

Si esta organización deniega su apelación o parte de ella, esto quiere decir que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de ella). (Esto se llama **sostener la decisión**. También se llama **denegar su apelación**). En este caso, la organización de revisión independiente le enviará una carta:

- Explicando su decisión.
- Notificando sobre el derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cubierta de medicamentos que está solicitando alcanza cierto mínimo. Si el valor en dólares de la cubierta de medicamentos que está solicitando es demasiado bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión en el Nivel 2 es definitiva.
- Informando el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelación.

Paso 4: Si su caso cumple con los requisitos, usted elige si desea continuar con su apelación.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelación después del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación).
- Si desea continuar con la apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- El Nivel 3 de apelación es manejado por un juez de derecho administrativo, o por un mediador. La Sección 10 de este capítulo habla más sobre los procesos para los Niveles 3, 4 y 5 de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos el cubrir una hospitalización más larga si considera que le están dando de alta muy pronto

Cuando se le admite en un hospital, usted tiene derecho a recibir todos los servicios de cuidado hospitalario cubiertos por el plan que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

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

Durante su hospitalización cubierta, su médico y el personal del hospital colaborarán con usted para prepararse para el día en que salga del hospital. Ellos ayudarán a hacer arreglos para el cuidado que pueda necesitar luego de que salga.

- El día en que usted sale del hospital se llama su **fecha de alta**.
- Cuando su fecha de alta es decidida, su médico o el personal del hospital se la notificarán.
- Si considera que le están pidiendo, o si entiende que es muy pronto para salir del hospital, puede solicitar una hospitalización más larga y su solicitud será considerada.

Sección 8.1	Durante su hospitalización, usted recibirá una notificación por escrito de Medicare que le informa sobre sus derechos
--------------------	--

Dentro de dos días naturales admitido en el hospital, se le dará una notificación por escrito llamada *Un Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos*. Toda persona con Medicare recibe una copia de esta notificación.

Si no recibe la notificación de parte de alguien en el hospital (por ejemplo, un manejador de casos o enfermero), pídselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, por favor llame a Servicios al Afiliado o a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana (TTY 1-877-486-2048).

1. Lea esta notificación cuidadosamente y haga preguntas si hay algo que no entiende. La dice:

- Su derecho a recibir los servicios cubiertos por Medicare, durante y después de su hospitalización, según ordenados por su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde se los pueden proveer.
- Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su hospitalización.
- Dónde informar cualquier preocupación que tenga sobre la calidad del cuidado hospitalario.
- Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de darle de alta si cree que le están dando de alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar un retraso en la fecha de su alta para que cubramos su cuidado hospitalario durante más tiempo.

2. Se le solicitará firmar la notificación por escrito como evidencia de que la recibió y que entendió sus derechos.

- Se le solicitará a usted o a alguien que esté actuando a nombre suyo firmar esta notificación.

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

- Firmar la notificación *solamente* demuestra que usted ha recibido la información sobre sus derechos. La notificación no le indica su fecha de alta. Firmar la notificación **no significa** que está de acuerdo con su fecha de alta.
- 3. Conserve su copia** de la notificación a la mano para que, en caso de necesitarla, tenga la información sobre cómo hacer una apelación (o informar una preocupación sobre la calidad de su cuidado).
- Si firmó la notificación dos días naturales antes de su alta del hospital, recibirá otra copia antes de que se coordine el darle de alta.
 - Para ver esta notificación con antelación, puede llamar a Servicios al Afiliado o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También puede ver la notificación en Internet en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices.

Sección 8.2	Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel I para cambiar su fecha de alta del hospital
--------------------	--

Si desea pedir que sus servicios de hospitalización sean cubiertos por nuestro plan por más tiempo, necesitará usar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, entienda lo que tiene que hacer y cuáles son las fechas límites:

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límites.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios al Afiliado. O, llame al Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que provee asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel I, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Esta verifica si la fecha de alta planificada para usted es médicamente apropiada.

La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud pagados por el Gobierno Federal para verificar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado de las personas con Medicare. Esto incluye revisar las fechas de alta del hospital para las personas que tienen Medicare. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

Paso I: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para su estado y solicite una revisión inmediata de su alta del hospital. Tiene que actuar rápidamente.

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

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- La notificación por escrito que recibió (*Un Mensaje Importante de Medicare sobre Sus Derechos*) le dice cómo comunicarse con esta organización. O, busque el nombre, la dirección y el número telefónico de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

- Para hacer su apelación, debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad **antes** de salir del hospital y **no más tarde de la medianoche del día del alta**.
 - **Si cumple con esta fecha límite**, puede quedarse hospitalizado *después* de su fecha de alta, **sin tener que pagar por ello**, mientras espera la decisión de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.
 - **Si no cumple con la fecha límite**, comuníquese con nosotros. Si decide quedarse hospitalizado después de su fecha planificada de alta, *podría tener que pagar todos los costos* del cuidado hospitalario que reciba luego de su fecha de alta planificada.

Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización para la mejora de la calidad se comunicará con nosotros. Al mediodía del día después de que nos comuniquemos, le daremos un **Aviso detallado del alta**. Este aviso le brinda la fecha de alta planificada y explica en detalle las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto (médicamente apropiado) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Puede obtener una muestra del **Aviso detallado de alta** llamando a Servicios al Afiliado o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). O puede ver un aviso de muestra en línea en www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una evaluación independiente de su caso

- Los profesionales de la salud en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (los examinadores) le preguntarán a usted (o a su representante) por qué entiende que la cubierta para estos servicios debe continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- Los examinadores también revisarán su información médica, hablarán con su médico y evaluarán la información que el hospital y nuestro plan les ha dado.
- Para el mediodía del día siguiente en que los examinadores nos notifiquen sobre su apelación, usted recibirá un aviso por escrito de nosotros con su fecha de alta planificada. Esta notificación también explica detalladamente las razones por las cuales su médico, el hospital y nosotros pensamos que es correcto (médicamente apropiado) que a usted se le dé de alta en esa fecha.

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

Paso 3: En el plazo de un día completo después de haber obtenido la información necesaria, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dará su respuesta a su apelación.

¿Qué pasa si la respuesta es sí?

- Si la respuesta de la organización revisora es que **sí**, **nosotros tenemos que continuar brindándole servicios hospitalarios cubiertos por el tiempo en que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Usted tendrá que seguir pagando su parte de los costos (como deducibles o copagos, si estos aplican). Además, podría haber limitaciones en sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué pasa si la respuesta es no?

- Si la respuesta de la organización revisora es que no, está diciendo que la fecha planificada para su alta es médicamente apropiada. Si esto sucede, **nuestra cubierta para sus servicios hospitalarios acabará** al mediodía del día **después** que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le dé su respuesta a su apelación.
- Si la respuesta de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad a su apelación es que no y usted decide quedarse hospitalizado, **podría tener que pagar el costo completo** del cuidado hospitalario que reciba pasado el mediodía del día siguiente al que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad le da su respuesta a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea hacer otra apelación

- Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad dijo que *no* a su apelación, y usted se queda hospitalizado después de la fecha planificada para su alta, entonces puede hacer otra apelación. Hacer otra apelación significa que pasará al **Nivel 2** del proceso de apelaciones.

Sección 8.3	Paso a paso: Cómo hacer una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital
--------------------	--

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que reevalúe la decisión en su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad deniega su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo completo de su hospitalización después de la fecha planificada para su alta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita otra revisión

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

- Usted tiene que solicitar esta revisión **dentro de 60 días naturales** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad respondió que *no* a su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si permanece en el hospital pasada la fecha en que terminó su cubierta.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad hace una segunda evaluación de su situación

- Los examinadores en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a evaluar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días naturales a partir del recibo de su solicitud para una apelación de Nivel 2, los evaluadores tomarán una decisión sobre su apelación y le darán su respuesta.

Si la respuesta de la organización revisora es sí:

- **Tenemos que reembolsarle** la parte que nos corresponde de los costos del cuidado hospitalario que reciba a partir del mediodía del día siguiente a la fecha en que su primera apelación fue rechazada por la Organización para el Mejoramiento de la Calidad. **Tenemos que continuar brindándole cubierta por cuidado hospitalario durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos y podrían aplicar limitaciones de cubierta.

Si la respuesta de la organización revisora es no:

- Esto significa que ellos se reafirman en la decisión que tomaron durante su apelación de Nivel 1.
- La notificación por escrito que recibirá le dirá qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es no, debe decidir si desea proseguir con su apelación y pasar al Nivel 3.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones luego del Nivel 2 (para un total de cinco niveles de apelación). Si desea pasar al Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- La apelación de Nivel 3 es evaluado por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador. La **Sección 10** de este Capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cubierta, apelaciones, quejas)**SECCIÓN 9 Cómo solicitarnos una extensión de cubierta para algunos servicios médicos si entiende que su cubierta está terminando muy pronto**

Sección 9.1 *Esta sección trata sobre solo tres servicios:*
Cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada y servicios en un Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés)

Cuando esté recibiendo **servicios cubiertos de salud en el hogar, cuidado de enfermería especializada o cuidado de rehabilitación (Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF))**, tiene derecho a seguir recibiendo los servicios para ese tipo de cuidado durante el tiempo que sea necesario para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Cuando decidamos que es tiempo de dejar de cubrir cualquiera de estos cuatro tipos de cuidado, se nos requiere informárselo con anticipación. Cuando su cubierta por este cuidado termine, **dejaremos de pagar nuestra parte del costo compartido** por su cuidado.

Si entiende que estamos acabando la cubierta de su cuidado muy pronto **puede apelar nuestra decisión**. Esta sección le dice cómo puede hacer esta apelación.

Sección 9.2 **Le informaremos por adelantado cuando su servicio esté por terminar**

Términos Legales

Notificación de No-Cubierta de Medicare. Le indica cómo hacer una **apelación acelerada**. Hacer una apelación acelerada es un medio formal y legal de pedirle al plan que cambie la decisión de cubierta que ha tomado sobre cuándo suspender su cuidado.

I. Usted recibe una notificación por escrito al menos dos días naturales antes de que nuestro plan suspenda la cubierta de su cuidado. Este aviso le indica:

- La fecha en la que dejaremos de cubrir su cuidado.
- Cómo solicitar una apelación acelerada para pedirnos que sigamos cubriendo su cuidado por un período de tiempo más largo.

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

- 2. Se le solicitará, o su representante, firmar la notificación por escrito como evidencia de que la recibió.** Firmar la notificación *solo* evidencia que recibió la información sobre la suspensión de su cubierta. **Firmar la notificación no significa que esté de acuerdo** con la decisión del plan con respecto a detener el cuidado.

Sección 9.3 Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel I para que nuestro plan cubra su cuidado por más tiempo

Si quiere pedirnos que cubramos su cuidado por un período de tiempo más largo, necesitará utilizar el proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, entienda lo que tiene que hacer y cuáles son las fechas límites.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límites.**
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene preguntas o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios al Afiliado. O, llame a su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud, una organización gubernamental que provee asistencia personalizada.

Durante una apelación de Nivel I, la Organización para el Mejoramiento de la Calidad evalúa su apelación. Decide si la decisión para finalizar su cuidado es médicamente correcta.

La **Organización para el Mejoramiento de la Calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en cuidado médico pagados por el gobierno federal para verificar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas con Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan sobre cuándo es el momento de dejar de cubrir ciertos tipos de cuidado médico. Estos expertos no son parte de nuestro plan.

Paso 1: Haga su apelación de Nivel I: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicite una apelación de vía rápida. Tiene que actuar rápidamente.

¿Cómo puede contactar esta organización?

- La notificación por escrito que recibió (*Notificación de No-Cubierta de Medicare*) le dice cómo comunicarse con esta organización. O, busque el nombre, la dirección y el número telefónico de la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

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

Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad para iniciar su apelación **antes del mediodía del día antes a la fecha de entrada en vigor** de la Notificación de No-Cubierta de Medicare.

- Si se le pasa la fecha límite para comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad, usted podría tener derecho de apelar. Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad lleva a cabo una revisión independiente de su caso.

Términos Legales

Esta notificación explicativa se llama el **Aviso Detallado de No-Cubierta**.

¿Qué pasa durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (los examinadores) le preguntarán a usted o a su representante por qué entiende que su cubierta para estos servicios debe continuar. No tiene que preparar nada por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- La organización examinadora también evaluará su información médica, hablará con su médico y revisará la información que nosotros le hayamos dado.
- Para el final del día en que los examinadores nos notifiquen sobre su apelación, usted recibirá un **Aviso Detallado de No-Cubierta** de nuestra parte con nuestras razones, explicadas en detalle, para suspender la cubierta de sus servicios.

Paso 3: En el plazo de un día completo después de que tengan toda la información que necesitan; los examinadores le comunicarán su decisión.

¿Qué pasa si la respuesta de los examinadores es sí?

- Si la respuesta de los examinadores a su apelación es **sí, tenemos que continuar proveyendo sus servicios cubiertos por el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted tendrá que seguir pagando su parte de los costos (tales como deducibles o copagos, si aplican). Puede haber limitaciones en sus servicios cubiertos.

¿Qué pasa si la respuesta de los examinadores es no?

- Si la respuesta de los examinadores a su apelación es no, entonces **su cubierta terminará en la fecha que le habíamos indicado.**
- Si decide continuar recibiendo el cuidado de salud en el hogar o el cuidado en un centro de enfermería especializada, o los servicios de un Centro de Rehabilitación Integral

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

Ambulatorio (CORF) *después* de la fecha en que termina su cubierta, entonces **tendrá que pagar el costo total** por este cuidado por su cuenta.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es no, usted decide si desea hacer otra apelación.

- Si los examinadores deniegan su apelación de Nivel 1, **y** usted decide continuar recibiendo cuidado luego de que la cubierta para este haya terminado, puede hacer otra apelación de Nivel 2.

Sección 9.4	Paso a paso: Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su cuidado por más tiempo
--------------------	---

Durante una apelación de Nivel 2, usted le pide a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad que reevalúe la decisión que tomó con respecto a su primera apelación. Si la Organización para el Mejoramiento de la Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, usted podría tener que pagar el costo total de los servicios de cuidado en el hogar, centro de enfermería especializada, o Centro de Rehabilitación Integral Ambulatorio (CORF) que reciba **luego** de la fecha en que le indicamos que terminaría su cubierta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización para el Mejoramiento de la Calidad y solicita otra revisión

- Usted tiene que solicitar esta revisión **dentro de 60 días** naturales a partir de la fecha en que la Organización para el Mejoramiento de la Calidad *denegó* su apelación de Nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cubierta.

Paso 2: La Organización para el Mejoramiento de la Calidad hace una segunda evaluación de su caso

- Los examinadores en la Organización para el Mejoramiento de la Calidad volverán a revisar cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días naturales a partir del recibo de su solicitud de apelación, los examinadores tomarán una decisión sobre su apelación y se la notificarán.

¿Qué sucede si la respuesta de la organización revisora es sí?

- **Nosotros tenemos que reembolsarle** nuestra parte de los costos del cuidado que haya recibido desde la fecha en que le notificamos la suspensión de su cubierta. **Nosotros tenemos que continuar cubriendo su cuidado** por el tiempo que sea médicamente necesario.

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

- Usted tiene que seguir pagando su parte de los costos y podrían aplicar limitaciones de cubierta.

¿Qué sucede si la respuesta de la organización revisora es no?

- Esto significa que ellos se reafirman en la decisión en su apelación de Nivel 1.
- La notificación por escrito que recibirá le explicará qué puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Le dará detalles sobre cómo pasar al próximo nivel de apelación, el cual es manejado por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador.

Paso 4: Si la respuesta es no, usted deberá decidir si desea llevar su apelación al próximo nivel.

- Hay tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones luego del Nivel 2, para un total de cinco niveles de apelación. Si desea continuar con una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibe después de la decisión de su apelación de Nivel 2.
- En el Nivel 3, su apelación es revisada por un Juez de Derecho Administrativo o un mediador. La Sección 10 de este capítulo habla más sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 10 Llevando su apelación al Nivel 3 y más allá

Sección 10.1	Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Solicitudes de Servicios Médicos
---------------------	--

Esta sección puede ser apropiada para usted si ya ha presentado apelaciones en los Niveles 1 y 2 y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor monetario del artículo o servicio médico por el que ha apelado alcanza los niveles mínimos específicos, podría ser elegible para pasar a otros niveles de apelación. Si el valor monetario es menor al nivel mínimo, no podrá seguir apelando. La respuesta por escrito que reciba para su apelación de Nivel 2 le explicará como hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones que involucran apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación, las entidades que manejan la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

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

Nivel 3 de apelación Un juez que trabaja para el gobierno Federal (Juez de Derecho Administrativo) o mediador evaluará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si el Juez de Derecho Administrativo o mediador responde que sí a su apelación, el proceso de apelación *podría o no haber terminado*** – A diferencia de una decisión en el Nivel 2 (organización de revisión independiente), nosotros tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 3 que le favorezca a usted. Si decidimos apelar, irá a una apelación de Nivel 4.
 - Si decidimos *no* apelar, debemos autorizar o proveerle el cuidado médico dentro de 60 días naturales luego de recibir la decisión del Juez de Derecho Administrativo o mediador.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de la apelación de Nivel 4 con los documentos que la acompañen. Se nos permite esperar por la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proveer el cuidado médico en disputa.
- **Si el Juez de Derecho Administrativo o mediador rechaza su apelación, el proceso de apelaciones *podría o no haber terminado***
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha terminado.
 - Si desea aceptar esta decisión, puede pasar al próximo nivel del proceso de apelación. La notificación que recibirá le indicará qué hacer para una apelación de Nivel 4.

Nivel 4 de apelación El Consejo de Apelaciones de Medicare (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno Federal.

- **Si la respuesta es sí, o si el Consejo rechaza nuestra solicitud para reevaluar la decisión favorable de la apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado***. A diferencia de una decisión del Nivel 2 (organización de revisión independiente), nosotros tenemos derecho a apelar una decisión del Nivel 4 que le favorezca. Decidiremos si apelamos esta decisión al Nivel 5.
 - Si decidimos **no** apelar la decisión, tenemos que autorizar o proveer el cuidado médico dentro de 60 días naturales a partir del recibo de la decisión del Consejo.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo notificaremos por escrito.
- **Si la respuesta es no, o si el Consejo rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *puede o no haber terminado***.

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

- Si decide aceptar esta decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
- Si no desea aceptar esta decisión, usted podrá continuar al próximo nivel del proceso de apelación. Si el Consejo rechaza su apelación, la notificación que recibirá le informará si las reglas le permiten continuar hacia una apelación de Nivel 5 y como continuar con su apelación de Nivel 5.

Nivel 5 de apelación Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *sí o no* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más instancias de apelación tras el Tribunal Federal de Distrito.

Sección 10.2 Apelaciones adicionales de Medicaid

También tiene otros derechos de apelación si su apelación es sobre servicios o artículos que normalmente cubre Medicaid. La carta que reciba de la Oficina de Audiencia Imparcial le indicará qué hacer si desea continuar con el proceso de apelaciones.

Sección 10.3 Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Solicitudes para Medicamentos Recetados de la Parte D

Esta sección pudiera ser apropiada para usted si ha hecho apelaciones en los Niveles 1 y 2, y ambas han sido rechazadas.

Si el precio del medicamento por el que ha apelado alcanza un valor monetario específico, podría pasar a los niveles de apelación adicionales. Si el valor monetario es menor, no podrá apelar más. La respuesta por escrito que reciba para su Apelación de Nivel 2 le explicará con quién comunicarse y qué hacer para solicitar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de las situaciones sobre apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan de manera muy similar. A continuación, verá quién maneja la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Nivel 3 de apelación Un Juez (Juez de Derecho Administrativo) o un mediador que trabaja para el Gobierno Federal evaluará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones ha finalizado.** Tenemos que **autorizar o proveer la cubierta de medicamentos** que aprobó el Juez de Derecho Administrativo o mediador **dentro de 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o pagar a más tardar 30 días naturales** luego de recibir la decisión.

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

- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar al próximo nivel del proceso de revisión. La notificación que recibirá le indicará lo próximo que debe hacer con su apelación de Nivel 4.

Nivel 4 de apelación El Consejo de **Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará su apelación y le dará una respuesta. El Consejo es parte del Gobierno Federal.

- **Si la respuesta es sí, el proceso de apelaciones ha finalizado.** Tenemos que **autorizar o proveer la cubierta de medicamentos** que aprobó el Consejo **dentro de 72 horas (24 horas para apelaciones aceleradas) o pagar a más tardar 30 días naturales** después de recibir la decisión.
- **Si la respuesta es no, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si decide aceptar la decisión en rechazo a su apelación, el proceso de apelaciones ha finalizado.
 - Si no quiere aceptar la decisión, usted puede continuar al próximo nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o rechaza su solicitud de revisión de su apelación, la notificación escrita le informará si las reglas permiten que proceda a una apelación de Nivel 5. También le informará con quién debe comunicarse y lo próximo que debe hacer para seguir con su apelación.

Nivel 5 de apelación Un juez del **Tribunal de Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá *sí* o *no* a su solicitud. Esta es una respuesta final. No hay más instancias de apelación tras el Tribunal Federal de Distrito.

SECCIÓN II **Cómo hacer una queja sobre la calidad del servicio, los tiempos de espera, el servicio al cliente y otras preocupaciones**

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

Sección 11.1 ¿Qué tipos de problemas se manejan a través del proceso de quejas?

El proceso de quejas es usado *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad del cuidado, tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, presentamos ejemplos de las clases de problemas que son manejados por el proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su cuidado médico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la calidad del cuidado que ha recibido (incluyendo el cuidado hospitalario)?
Respeto a su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?
Falta de respeto, deficiencias en el Servicio al Afiliado y otros comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguien le ha tratado de manera descortés o irrespetuosa? • ¿Está insatisfecho con nuestro Servicios al Afiliado? • ¿Siente que le están dando motivos para dejar nuestro plan?
Tiempos de Espera	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está teniendo problemas para conseguir citas o tiene que esperar demasiado para conseguir una? • ¿Ha tenido que esperar demasiado tiempo por médicos, farmacéuticos, u otros profesionales de la salud? ¿O, por Servicios al Afiliado u otro personal del plan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejemplos de esto incluyen esperar demasiado en el teléfono, en la sala de espera o en el cuarto de examen, o al buscar una receta.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está insatisfecho con la limpieza o condición de una clínica, hospital u oficina médica?
Información que obtiene de nosotros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No le notificamos algo requerido? • ¿Nuestra información escrita es difícil de entender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas están todos relacionados con cuán diligentes hemos sido con relación	Si ya nos ha solicitado una decisión de cubierta o hecho una apelación, y entiende que no estamos respondiendo con suficiente rapidez, usted puede dar una queja sobre nuestra lentitud. Aquí tiene algunos ejemplos:

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

Queja	Ejemplo
a decisiones de cubierta y apelaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Nos ha pedido una “decisión rápida de cubierta” o una “apelación rápida” y nosotros nos hemos negado, puede hacer una queja. Usted considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para darle una decisión de cubierta o responder a una apelación, puede hacer una queja. Usted considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para cubrir o reembolsarle ciertos servicios, artículos médicos o medicamentos que fueron aprobados; puede hacer una queja. Usted considera que no estamos cumpliendo con las fechas límites para enviar su caso a la organización de revisión independiente; puede hacer una queja.

Sección 11.2 Como “radicar una querella”

Términos Legales

- Una **queja** también se conoce como una **querella**.
- Hacer una queja** también se conoce como **radicar una querella**.
- Usando el proceso para quejas** también se conoce como **usando el proceso para radicar una querella**.
- Una **queja rápida** también se conoce como **querella expedita**.

Sección 11.3 Paso a paso: Haciendo una queja

Paso 1: Comuníquese con nosotros rápidamente — ya sea por teléfono o por escrito.

- Normalmente, llamar a Servicios al Afiliado es el primer paso.** De haber algo más que tenga que hacer, Servicios al Afiliado se lo informará.
- Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede hacer su queja por escrito y enviárnosla.** Si nos envía su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- Si desea escribirnos en vez de hacer una querella verbal, puede enviar su carta por correo, fax, o entregarla en persona.** Para detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, refiérase al Capítulo 2, Sección 1, *Cómo comunicarse con nosotros cuando está haciendo una queja sobre su cuidado médico sus medicamentos recetados de la Parte D.* Si su

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

queja tiene que ver con una solicitud denegada para una determinación de la organización o una determinación de cubierta, una determinación de cubierta acelerada, o una reconsideración o redeterminación acelerada, tenemos que responder a su queja dentro de 24 horas.

- **Ya sea que llame o escriba, debe comunicarse con Servicios al Afiliado de inmediato.** Puede presentar la queja en cualquier momento después de haber tenido el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: Evaluamos su queja y le respondemos

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama con una queja, podríamos darle una respuesta durante la misma llamada.
- **La mayoría de las quejas se contestan en un plazo de 30 días naturales.** Si necesitamos más información y el que ocurra un retraso es en beneficio suyo, o si pide más tiempo, podemos tomar hasta 14 días naturales adicionales (44 días naturales en total) para responder a su queja. Si decidimos tomar días adicionales, se lo informaremos por escrito.
- **Si presenta una queja porque rechazamos su solicitud de una decisión rápida de cubierta o una apelación rápida, automáticamente le daremos una queja rápida.** Si tiene una queja rápida, significa que le daremos una **respuesta dentro de las 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con su queja o con parte de ella, o no nos consideramos responsables por el problema por el cual se está quejando, le incluiremos las razones en nuestra contestación.

Sección 11.4	También puede hacer quejas sobre calidad del cuidado a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad
---------------------	--

Cuando su queja sea sobre la *calidad del cuidado*, cuenta con dos opciones adicionales:

- **Puede hacer su queja directamente ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad.** La Organización para el Mejoramiento de la Calidad es un grupo de médicos en la práctica y otros expertos del cuidado de la salud, pagados por el gobierno federal, para revisar y mejorar el cuidado provisto a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 tiene la información de contacto.

ó

- **Puede hacer su queja tanto antes la Organización para el Mejoramiento de la Calidad como ante nosotros, al mismo tiempo.**

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

Sección 11.5 También puede comunicarle su queja a Medicare y Medicaid

Puede enviar su queja sobre MMM Flexi Platino directamente a Medicare. Para enviar una queja a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Usted también puede llamar a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Como afiliado del plan, algunos de los servicios de su plan también pueden estar cubiertos por Medicaid. Por lo tanto, tiene derecho a presentar una queja ante el plan para expresar su insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. Usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Queja ya sea oralmente o por escrito dentro de los quince (15) días naturales posteriores a la fecha del evento que inició la queja. El plan resolverá cada Queja dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores al momento, ya sea oralmente o por escrito. Si la Queja no se resuelve dentro de este plazo, la Queja se tratará como una Querella.

El Aviso de Disposición incluirá los resultados y la fecha de la resolución de la Queja y deberá incluir un aviso del derecho a presentar una Querella o Apelación e información necesaria para solicitar una Audiencia Imparcial, si corresponde.

También puede presentar una querella directamente a la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) o ante la Oficina del Procurador del Paciente. Por favor refiérase al Capítulo 2, Sección 6 para la información de contacto.

CAPÍTULO 10:

Terminando su afiliación en el plan

SECCIÓN 1 Introducción a finalizar su afiliación con nuestro plan

Cancelar su afiliación a MMM Flexi Platino puede ser una decisión **voluntaria** (porque usted así lo decidió) o **involuntaria** (no es decisión suya):

- Es posible dejar nuestro plan porque ha decidido que *quiere* dejarlo. Las Secciones 2 y 3 ofrecen información sobre cómo cancelar su afiliación voluntariamente.
- También existen situaciones limitadas en las que usted elige no irse, pero estamos obligados a cancelar su afiliación. La Sección 5 le informa sobre las situaciones en las que debemos cancelar su afiliación.

Si se desafilia de nuestro plan, debemos continuar brindándole cuidado médico y medicamentos recetados, y usted continuará pagando su costo compartido hasta que finalice su afiliación.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?

Sección 2.1 Puede ser elegible para cancelar su afiliación porque tiene Medicare y Medicaid

- La mayoría de las personas con Medicare pueden cancelar su afiliación solo durante algunos momentos del año. Dado que usted tiene Medicaid, pudiese cancelar su afiliación en nuestro plan en cualquier momento del año. También tiene opciones para inscribirse en otro plan de Medicare cualquier mes, que incluyen:
 - Medicare Original *con* un plan Medicare aparte de medicamentos recetados.
 - Medicare Original sin un plan Medicare aparte de medicamentos recetados. (Si escoge esta opción, Medicare podría inscribirlo en un plan, a menos que usted haya declinado la inscripción automática). ó
 - Si es elegible, un D-SNP integrado que brinde su Medicare y la mayoría o todos sus beneficios y servicios de Medicaid en un solo plan.

Nota: Si usted se desafilia de un plan Medicare de medicamentos recetados y se queda sin una cubierta de medicamentos recetados acreditable por un período continuo de 63 días o más, podría tener que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D al suscribirse a un plan Medicare de medicamentos recetados más adelante.

Comuníquese con su Oficina Estatal de Medicaid para información sobre opciones de planes bajo Medicaid (los teléfonos aparecen en el Capítulo 2, Sección 6 de este documento).

- Otras opciones de planes de salud de Medicare están disponibles durante el **Período de inscripción anual**. La Sección 2.2 le brinda más información sobre el Período de inscripción anual.

- **¿Cuándo acabará su afiliación?** Su afiliación normalmente acabará el primer día del mes siguiente a la fecha en que recibimos su solicitud de cambio de planes. Su afiliación en el nuevo plan comenzará ese día.

Sección 2.2	Puede cancelar su afiliación durante el Período de Afiliación Anual
--------------------	--

Usted puede cancelar su afiliación durante el **Periodo Anual de Afiliación** (también conocido como el Período Abierto de Afiliación Anual). Durante este momento evalúe su cubierta de salud y medicamentos, y decida su cubierta para el próximo año.

- **El Período de Anual de Afiliación** es desde **15 de octubre hasta el 7 de diciembre**.
- **Escoja permanecer con la misma cubierta que tiene actualmente o puede hacer cambios a su cubierta para el próximo año.** Si decide cambiarse a un nuevo plan, puede escoger uno de los siguientes tipos de planes:
 - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cubierta de medicamentos recetados.
 - Medicare Original *con* un plan Medicare separado de medicamentos recetados.
 - Medicare Original *sin* un plan Medicare separado de medicamentos recetados.
- **Su afiliación acabará en nuestro plan** cuando comience la cubierta de su nuevo plan el 1 de enero.

Si usted recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados: Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan Medicare separado de medicamentos recetados, Medicare podría inscribirle en un plan, a menos que usted haya declinado la inscripción automática.

Nota: Si se desafilia de su cubierta Medicare de medicamentos recetados y se queda sin cubierta acreditable de medicamentos por 63 días consecutivos o más, posiblemente tendrá que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D si se une a un plan Medicare de medicamentos recetados más tarde.

Sección 2.3	Puede cancelar su afiliación durante el Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage
--------------------	--

Tiene la oportunidad de hacer *un* cambio en su cubierta médica durante el **Período Abierto de afiliación de Medicare Advantage**.

- **El Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage** ocurre desde el 1 de enero al 31 de marzo y también para nuevos beneficiarios de Medicare que estén

inscritos en un plan MA, desde el mes de afiliación a la Parte A y Parte B hasta el último día del tercer mes de afiliación.

- **Durante el Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage** puede:
 - Cambiarse a otro plan Medicare Advantage con o sin cubierta de medicamentos recetados.
 - Desafilarse de nuestro plan y obtener cubierta a través de Medicare Original. Si escoge cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede afiliarse a un plan Medicare separado de medicamentos recetados en ese momento.
- **Su afiliación se acabará** el primer día del mes siguiente a la fecha en que usted se afilie a un plan Medicare Advantage diferente o que recibamos su notificación de cambio a Medicare Original. Si también decide inscribirse en un plan Medicare de medicamentos recetados, su afiliación en este plan comenzará el primer día del mes siguiente a la fecha en que el plan de medicamentos reciba su solicitud.

Sección 2.4	En algunas situaciones, usted puede cancelar su afiliación durante un Período de Afiliación Especial
--------------------	---

En algunas situaciones, podría ser elegible para cancelar su afiliación durante otras épocas del año. A esto se le conoce como un **Período de Afiliación Especial**.

Usted puede ser elegible para cancelar su afiliación durante un Período de Afiliación Especial si cualquiera de las siguientes le aplica, pudiera ser elegible para cancelar su afiliación durante el Período de Afiliación Especial. Los siguientes son solo ejemplos, para la lista completa, comuníquese con el plan, llame a Medicare, o visite la página de Internet de Medicare (www.medicare.gov):

- Por lo general, cuando se ha mudado.
- Si tiene Medicaid.
- Si es elegible para “Ayuda adicional” para el pago de sus recetas de Medicare.
- Si incumplimos nuestro contrato con usted.
- Si está recibiendo cuidado en una institución, como un hogar de ancianos u hospital de cuidado prolongado (LTC).
- **Nota:** Si está en un programa de manejo de medicamentos, es posible que no pueda cambiarse de plan. El Capítulo 5, Sección 10, le habla más sobre los programas de manejo de medicamentos.
- **Nota:** La Sección 2.1 habla más sobre los períodos especiales de afiliación para personas con Medicaid.

Los períodos de tiempo de afiliación varían de acuerdo con su situación.

Para ver si es elegible para un Período de Afiliación Especial, por favor, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Si es elegible para cancelar su afiliación por un caso particular puede cambiar tanto su cubierta de salud Medicare como su cubierta de medicamentos recetados. Puede elegir:

- Otro plan de salud de Medicare con o sin cubierta de medicamentos recetados.
- Medicare Original *con* un plan Medicare separado de medicamentos recetados.
- - o - Medicare Original *sin* un plan Medicare separado de medicamentos recetados.

Nota: Si se desafilia de su cubierta Medicare de medicamentos recetados y se queda sin cubierta acreditable de medicamentos por un período continuo de 63 días o más, posiblemente tendrá que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D si se une a un plan Medicare de medicamentos recetados más tarde.

Si recibe “Ayuda adicional” de Medicare para pagar sus medicamentos recetados:

Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan Medicare separado de medicamentos recetados, Medicare podría inscribirlo en un plan, a menos que usted haya declinado la inscripción automática.

Su afiliación generalmente acabará el primer día del mes después de que se recibe su solicitud para cambiar su plan.

Nota: Las Secciones 2.1 y 2.2 le hablan sobre los períodos especiales de afiliación para personas con Medicaid y “Ayuda Adicional”.

Sección 2.5	¿Dónde puede conseguir más información sobre cuándo es posible cancelar su afiliación?
--------------------	---

Si tiene preguntas sobre cancelar su afiliación puede:

- **Llamar a Servicios al Afiliado.**
- Encontrar la información en el documento **Medicare y Usted 2025**.
- Comunicarse con **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (TTY 1-877-486-2048).

SECCIÓN 3 ¿Cómo puede cancelar su afiliación en nuestro plan?

La tabla a continuación le explica cómo usted debe cancelar su afiliación en nuestro plan.

Si se quiere cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none">• Otro plan de salud Medicare.	<ul style="list-style-type: none">• Afíliese en el nuevo plan Medicare. Su nueva cubierta comenzará el primer día del próximo mes.• Se le desafiliará automáticamente de MMM Flexi Platino cuando comience su nueva cubierta.
<ul style="list-style-type: none">• Medicare Original <i>con</i> un plan Medicare separado de medicamentos recetados.	<ul style="list-style-type: none">• Afíliese en el nuevo plan Medicare de medicamentos recetados. Su nueva cubierta comenzará el primer día del próximo mes. Se le desafiliará automáticamente de MMM Flexi Platino, cuando comience su nueva cubierta.

Si se quiere cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
<ul style="list-style-type: none">• Medicare Original <i>sin</i> una cubierta Medicare separada de medicamentos recetados.○ Si se cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan Medicare separado de medicamentos recetados, Medicare podría inscribirlo en un plan de medicamentos recetados a menos que haya decidido no acogerse a la inscripción automática.○ Si usted se desafilia de un plan Medicare de medicamentos recetados y se queda sin una cubierta de medicamentos recetados acreditable por un período continuo de 63 días o más, podría tener que pagar una penalidad por afiliación tardía al afiliarse a un plan Medicare de medicamentos recetados más adelante.	<ul style="list-style-type: none">• Enviarnos una solicitud por escrito para cancelar la afiliación. Comuníquese con Servicios al Afiliado si necesita más información sobre cómo hacerlo.• También puede comunicarse con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pida ser desafiliado. Usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.• Se le desafiliará de MMM Flexi Platino cuando comience su cubierta de Medicare Original.

Nota: Si usted se desafilia de un plan Medicare de medicamentos recetados y se queda sin una cubierta de medicamentos recetados acreditable por un período continuo de 63 días o más, podría tener que pagar una penalidad por afiliación tardía a la Parte D al suscribirse a un plan Medicare de medicamentos recetados más adelante.

Para preguntas sobre los beneficios del Programa Medicaid de Puerto Rico, contacte al Programa Medicaid de Puerto Rico al 787-641-4224 (audioimpedidos pueden llamar al 787-625-6955), de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Pregunte cómo se afecta la forma en que recibe su cubierta del Programa Medicaid de Puerto Rico al unirse a otro plan o regresar a Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que acabe su afiliación, debe seguir recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que acabe su afiliación con MMM Flexi Platino y comience su nueva cubierta Medicare y Medicaid entra en vigor, continuará recibiendo sus artículos médicos, servicios y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Continúe utilizando nuestra red de proveedores para recibir su cuidado médico.**
- **Continúe utilizando las farmacias en la red o envíe por correo para obtener sus recetas.**
- **Si lo hospitalizan el día en que su afiliación acaba, su hospitalización estará, cubierta por nuestro plan hasta que sea dado de alta del hospital** (aún cuando su alta ocurra después de haber comenzado su nueva cubierta de salud).

SECCIÓN 5 En algunos casos, MMM Flexi Platino tendrá que cancelar su afiliación

Sección 5.1 ¿Cuándo tendremos que cancelar su afiliación?

MMM Flexi Platino tendrá que cancelar su afiliación en el plan si ocurre cualquiera de los siguientes casos:

- Si ya no tiene la Parte A y la Parte B de Medicare.
- Si deja de ser elegible para Medicaid. Como se estableció en el Capítulo 1, Sección 2.1, nuestro plan es para personas que califican para ambos, Medicare y Medicaid. Si usted ya no cumple con la condición específica de necesidad especial requerida para este plan, le enviaremos una notificación y estableceremos un período de tiempo para que usted vuelva a cualificar para el plan. Cuando termine dicho período, se le desafiliará del plan. Por favor, comuníquese con nosotros a los números que aparecen impresos al dorso de este documento.
- Si usted no paga sus gastos médicos, de ser aplicables.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si está fuera de nuestra área de servicio por más de seis meses.
 - Si se muda o si hace un viaje que dura largo tiempo, llame a Servicios al Afiliado para averiguar si el lugar al cual se muda o el destino de su viaje está en el área de servicio de nuestro plan.
- Si le encarcelan (va a prisión).

- Si ya no es ciudadano de los Estados Unidos o no cuenta con estatus / presencia legal en los Estados Unidos.
- Si miente o nos oculta información sobre su afiliación a otro seguro que le provee cubierta de medicamentos recetados.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta al afiliarse a nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si constantemente se comporta de manera negativa y nos dificulta proveerles cuidado de salud a usted y a otros afiliados de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
- Si deja que otra persona use su tarjeta de afiliado para obtener cuidado de salud. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que recibamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su afiliación por esta razón, Medicare podría pedir que su caso sea investigado por el Inspector General.
- Si usted debe pagar una cantidad adicional para la Parte D debido a sus ingresos y no lo hace, Medicare le desafiliará de nuestro plan.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea recibir más información sobre cuándo podemos cancelar su afiliación llame a Servicios al Afiliado.

Sección 5.2	<u>No podemos pedirle que deje nuestro plan por razones relacionadas con la salud</u>
--------------------	--

MMM Flexi Platino no está autorizado a pedirle que deje de nuestro plan por cualquier razón relacionada con la salud.

¿Qué debe hacer si sucede esto?

Si siente que se le ha pedido dejar nuestro plan por una razón relacionada con su salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (TTY 1-877-486-2048) 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Sección 5.3	Usted tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su afiliación en nuestro plan
--------------------	--

Si cancelamos su afiliación en nuestro plan, tenemos que darle, por escrito, las razones para dicha decisión. Debemos, también, explicarle cómo radicar una querrela o presentar una queja sobre nuestra decisión de cancelar su afiliación.

CAPÍTULO II:

Notificaciones legales

Capítulo I I: Notificaciones legales

SECCIÓN I Aviso sobre leyes aplicables

La ley principal que aplica a esta *Evidencia de Cubierto* es la del Título XVIII de la Ley de Seguro Social (*Social Security Act*) y las regulaciones creadas bajo esta ley por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Además, otras leyes federales pueden aplicarse y, bajo algunas circunstancias, las leyes del estado en donde vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso sobre no discriminación

Nosotros no discriminamos por concepto de raza, origen étnico, origen nacional, color, religión, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que proveen planes Medicare Advantage, como nuestro plan tienen que cumplir con las leyes federales en contra del discrimen, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Americanos con Discapacidades, la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible y todas las otras leyes que apliquen a las organizaciones que reciben fondos federales, y cualquier otra ley y reglamento que aplique por cualquier otra razón.

Si desea más información o si tiene alguna preocupación sobre discrimen o trato injusto, por favor, llame a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos llamando al 1-800-368-1019 (TTY 1-800537-7697) o a su oficina local de Derechos Civiles. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda para acceder a cuidados de salud, llame a Servicios al Afiliado. Si tiene una queja como, por ejemplo, un problema con el acceso para sillas de ruedas, Servicios al Afiliado puede ayudarle.

La discriminación es ilegal

MMM Healthcare, LLC., cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MMM Healthcare, LLC., no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

MMM Healthcare, LLC.:

- Proporciona a las personas con discapacidades modificaciones razonables y ayudas auxiliares apropiados gratis y servicios para comunicarse de manera eficaz con nosotros, tales como:

Capítulo 11: Notificaciones legales

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
- Información impresa escrita en otros formatos (letra agrandada, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Provee servicios de asistencia lingüística gratuitos a personas cuya lengua materna no es el español, que pueden incluir:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información impresa escrita en otros idiomas.

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado.

Si entiende que MMM Healthcare, LLC., no le proporcionó estos servicios o discriminó en su contra de alguna otra forma debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una querrela ante: Departamento de Apelaciones y Querellas, PO Box 71114 San Juan PR 00936-8014, 1-866-333-5470 (libre de cargos), 711 TTY (audio impedidos), 787-622-0485 (fax), mmm@mmmhc.com (correo electrónico). Puede radicar su querrela en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, el Departamento de Servicios al Afiliado está a su disposición para brindársela.

También puede presentar una querrela de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de manera electrónica a través del Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de querrela en el sitio web:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

SECCIÓN 3 Aviso sobre derechos de subrogación de Pagador Secundario de Medicare

Tenemos el derecho y la obligación de cobrar por los servicios cubiertos por Medicare por los cuales Medicare no es el pagador principal. Conforme a las regulaciones de CMS en 42 CFR secciones, Secciones 422.108 y 423.462, MMM Flexi Platino, como Organización Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación de pago que el Secretario ejerce bajo las regulaciones de CMS en las subpartes B hasta la D de la parte 411 de 42 CFR, y las reglas establecidas en esta sección sustituyen cualquier ley estatal.

CAPÍTULO 12:

Definiciones de términos importantes

Afiliado (miembro de nuestro plan, o “afiliado del plan”): Una persona con Medicare que es elegible para obtener servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya afiliación está confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Ajuste Mensual Acorde a su Ingreso (IRMAA, por sus siglas en inglés): Si su ingreso bruto ajustado modificado según radicado en su planilla de contribución sobre ingresos de(l) Hacienda / Servicio de Rentas Internas de hace 2 años está por encima de una cantidad determinada, usted pagará la cantidad de prima estándar y una cantidad de Ajuste Mensual por Ingreso, también conocido como IRMAA (por sus siglas en inglés). IRMAA es un cargo adicional que se le suma a su prima. Menos del 5% de los beneficiarios con Medicare se ven afectados, por lo que la mayoría de las personas no pagarán una prima mayor.

Apelación: Una apelación es la acción que usted toma si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cubierta de servicios de cuidado de salud o medicamentos recetados, o pago por servicios o medicamentos que ya recibió. También puede hacer una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de suspender servicios que esté recibiendo.

Área de servicio: El “área de servicio” es el área geográfica donde debe vivir para poder afiliarse a un plan de salud en particular. Para planes que limitan los médicos y hospitales que puede usar, por lo general, es el área donde usted obtiene sus servicios rutinarios (no emergencias). El plan tiene que desafiliarlo si se muda permanentemente fuera del área de servicio.

Ayuda adicional: Un programa de Medicare o del Estado para ayudar a personas de ingresos y recursos limitados a pagar por los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coaseguros.

Ayudante de Salud en el Hogar: Una persona que provee servicios que no necesitan las destrezas de una enfermera o terapeuta con licencia, como ayuda con el cuidado personal (por ejemplo, bañarse, usar el baño, vestirse, o realizar ejercicios recetados).

Biosimilar – Un producto biológico muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los son tan seguros y efectivos como el producto biológico original. Algunos biosimilares pueden ser sustituidos por el producto biológico original en la farmacia sin una nueva receta (Vea “**Biosimilar intercambiable**”).

Biosimilar intercambiable- Un biosimilar que puede usarse como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple con requisitos adicionales relacionados con la posibilidad de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Cantidad máxima de Bolsillo: El máximo que un afiliado paga de su bolsillo durante el año natural por servicios cubiertos. Las cantidades que usted paga por sus primas de Medicare Parte

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

A y Parte B y por medicamentos recetados no cuentan para la cantidad máxima de bolsillo. (Nota: Debido a que nuestros afiliados también reciben ayuda de Medicaid, muy pocos afiliados llegan a este límite).

Cargo por despacho de recetas – Es un cargo cobrado cada vez que un medicamento recetado se despacha para cubrir el costo de despachar dicha receta. El cargo por despacho cubre costos como el tiempo del farmacéutico para preparar y empaquetar la receta.

Centro Quirúrgico Ambulatorio: Un Centro Quirúrgico Ambulatorio es una entidad que funciona exclusivamente para brindar servicios de cirugía ambulatorios a pacientes que no requieran hospitalización y cuyas estadías en los centros se espera que no excedan las 24 horas.

Centro Ambulatorio de Rehabilitación Integral (CORF, por sus siglas en inglés): Una institución que mayormente provee servicios de rehabilitación luego de una enfermedad o lesión, incluyendo terapia física, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional y servicios de patología del habla y de lenguaje, así como servicios de evaluación del entorno casero.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés): La Agencia Federal que administra el programa Medicare. El Capítulo 2 explica le indica cómo comunicarse con CMS.

Coaseguro: Una cantidad que se le puede requerir pagar, expresada como un por ciento (por ejemplo, 20%) como su parte del costo por servicios médicos o medicamentos recetados.

Copago: La cantidad que podría tener que pagar como su parte del costo por un servicio o suministro médico, como una visita médica, una visita ambulatoria a un hospital, o un medicamento recetado. Un copago es una cantidad fija, (por ejemplo \$10) en lugar de un por ciento.

Costo compartido: Costo compartido se refiere a las cantidades que los afiliados tienen que pagar cuando reciben medicamentos o servicios. Incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier tipo de deducible que el plan podría imponer antes de que los medicamentos o servicios sean cubiertos; (2) cualquier cantidad de “copago” fijo requerida por el plan cuando se obtiene un medicamento o servicio específico; o (3) cualquier cantidad de “coaseguro”, un por ciento de la cantidad total establecida por el plan que se debe pagar por un servicio o medicamento que se recibe.

Costos de bolsillo: Vea la definición de “costo compartido”. Lo que se le requiere a un afiliado pagar como su parte de la repartición de costos por los servicios o medicamentos recibidos, se conoce como “costo de bolsillo”.

Cubierta Acreditada de Medicamentos Recetados: Cubierta de medicamentos recetados (por ejemplo, de un patrono o unión) que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cubierta estándar de Medicare para medicamentos recetados. Las

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

personas que tienen este tipo de cubierta, cuando se hacen elegibles para Medicare, por lo general, pueden mantener la cubierta sin pagar una penalidad si luego deciden inscribirse en una cubierta Medicare de medicamentos recetados.

Cubierta Medicare de Medicamentos Recetados (Medicare Parte D) – Seguro para ayudarle a pagar por medicamentos ambulatorios recetados, vacunas, biológicos y algunos suplidos que no están cubiertos por la Parte A o la Parte B de Medicare.

Cuidado de Custodia – El cuidado de custodia es un tipo de cuidado personal que puede ser provisto en un hogar de ancianos, hospicio u otra instalación donde no se requiera personal médico o de enfermería especializada. El cuidado de custodia puede ser provisto por personas sin destrezas o entrenamiento profesional e incluye ayuda con actividades diarias como bañarse, vestirse, comer, levantarse de una cama o sillón, ir de un lado a otro y usar el baño. Podría también incluir asistencia relacionada con la salud que la mayoría de las personas hacen por su cuenta, como administrarse gotas para la vista. Medicare no paga por el cuidado de custodia.

Cuidado de Emergencia – Servicios cubiertos que son: (1) provistos por un proveedor cualificado para suministrar servicios de emergencia; y (2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición de emergencia médica.

Cuidado en Centros de Enfermería Especializada (SNF) – Los servicios de cuidado en centros de enfermería especializada y rehabilitación que se proveen de manera continua y diaria en los centros de enfermería especializada. Ejemplos incluyen terapia física o inyecciones intravenosas que solo pueden administrar un médico o una enfermera graduada.

Deducible: Es el monto que debe pagar por los medicamentos con receta o por la atención médica antes de que nuestro plan pague.

Desafiliarse o Desafiliación – Es el proceso de cancelar su afiliación en el plan.

Determinación de Cubierta – Una decisión sobre si un medicamento recetado está cubierto por el plan y la cantidad, si alguna, que debe pagar por la receta. En general, si usted lleva su receta a una farmacia y allí le indican que la misma no está cubierta bajo su plan, esto no se considera una determinación de cubierta. Usted debe llamar o escribirle a su plan para solicitar una decisión formal de cubierta. En este documento, las determinaciones de cubierta se llaman decisiones de cubierta.

Determinación de Organización Integrada– El plan Medicare Advantage toma una determinación de organización cuando decide si sus servicios y artículos están cubiertos o cuánto debe pagar por los mismos. A las determinaciones de organización se les conoce como “decisiones de cubierta” en este documento.

Elegibilidad doble – cuando una persona cualifica tanto para Medicare como para Medicaid.

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

Emergencia – Una emergencia médica sucede cuando usted u otra persona sensata con un conocimiento promedio de salud y medicina, piensa que usted tiene síntomas que requieren atención médica inmediata para evitar pérdida de vida, (y, si eres mujer, la pérdida de un hijo sin nacer), la pérdida de una extremidad o la pérdida de la función de una extremidad, o la pérdida o el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos podrían ser enfermedad, lesión, dolor agudo o una condición médica que empeore rápidamente.

Equipo Médico Duradero (DME por sus siglas en inglés)– Cierta equipo médico que es ordenado por su doctor por razones médicas. Ejemplos de equipo médico duradero incluyen andadores, sillas de ruedas, muletas, colchones con sistemas motorizados, suplidors para diabéticos, bombas de infusión intravenosa, generadores de voz, nebulizadores o camas de hospital ordenados por un proveedor para uso en la casa.

Estadía por Hospitalización – Una estadía por hospitalización es cuando ha sido formalmente admitido al hospital para recibir servicios médicos profesionales. Aun si usted ha pasado la noche en el hospital, puede considerarse un paciente “ambulatorio”.

Etapas de Cubierta Catastrófica – La etapa del Beneficio de Medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted o sus representantes o terceros en su nombre hayan pagado \$2,000 durante el año de póliza por medicamentos cubierto por la Parte D. Durante esta etapa, usted no paga nada por los medicamentos cubiertos de la Parte D y por los medicamentos excluidos que están cubiertos bajo nuestra cubierta adicional.

Etapas de Cubierta Inicial – La etapa anterior al momento del año en que el costo total de sus medicamentos alcance el monto establecido para los costos de bolsillo.

Evidencia de Cubierta (EOC) y Divulgación de Información – Este documento, junto con su formulario de afiliación, anejos, cláusulas o cubierta opcional seleccionada, le explica su cubierta, nuestras obligaciones, y sus derechos y responsabilidades como afiliado de nuestro plan.

Excepción – Un tipo de decisión de cubierta que, de aprobarse, le permite obtener un medicamento que no está en nuestro formulario (excepción al formulario), u obtener un medicamento no preferido en un nivel más bajo de costo compartido (excepción en los niveles). También puede solicitar una excepción si nuestro plan requiere que pruebe otro medicamento antes de aprobar el que usted está solicitando, si nuestro plan requiere preautorización para un medicamento y usted desea que le exoneremos de la restricción de criterios, o si nuestro plan limita la cantidad o dosis del medicamento que usted desea (excepción al formulario).

Facturación de Saldo – Cuando un proveedor (como un médico u hospital) le factura al paciente más de la cantidad de costo compartido establecida por el plan. Como afiliado de MMM Flexi Platino, usted solo tiene que pagar las cantidades de costo compartido establecidas por el plan cuando reciba servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los

proveedores le **facturen por el saldo** o facturen más de la cantidad de costo compartido que su plan establece que debe pagar.

Farmacia de la red: Una farmacia que tiene contrato con nuestro plan donde los afiliados de nuestro plan pueden obtener sus medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas solamente si son despachadas en una de nuestras farmacias de la red.

Farmacia Fuera de la Red – Una farmacia que no tiene contrato con nuestro plan para coordinar o proveer medicamentos cubiertos a los afiliados de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que usted obtiene en farmacias fuera de la red no está cubierta por nuestro plan a menos que se den condiciones particulares.

Herramienta de beneficios en tiempo real – Una página o una aplicación electrónica en la que los afiliados pueden buscar información completa, precisa, oportuna, clínicamente adecuada, específica del afiliado y de beneficios. Esto incluye cantidades de costos compartidos, alternativas de medicamentos en el formulario que se pueden usar para la misma condición médica que un medicamento determinado y restricciones de cubierta (preautorización, terapia escalonada, límites de cantidad) que se aplican a los medicamentos alternos.

Hospicio - Beneficio que ofrece un tratamiento especial para un afiliado que ha sido certificado médicamente como un enfermo terminal, lo que significa que tiene un pronóstico de 6 meses o menos de vida. Nosotros, su plan, debemos proporcionarle una lista de los centros de cuidados de hospicio en su área. Si decide ingresar a un hospicio y continuar pagando las primas de nuestro plan, usted sigue siendo afiliado de nuestro plan. Usted todavía puede obtener todos los servicios médicos necesarios, así como los beneficios complementarios que ofrecemos.

Indicación Medicamento Aceptada – El uso de un medicamento que esté aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) o apoyado por ciertos libros de referencia, como la información sobre medicamentos del American Hospital Formulary Service y el sistema de información Micromedex DRUGDEX.

Ingreso por Seguro Suplementario (SSI) – Un beneficio mensual pagado por la Administración de Seguro Social para personas con ingresos y recursos limitados que padecen de discapacidad o ceguera, o son mayores de 65 años. Los beneficios de SSI no son lo mismo que los beneficios de la Administración de Seguro Social.

Límites de Cantidad – Una herramienta de manejo diseñada para limitar el uso de algunos medicamentos seleccionados por razones de calidad, seguridad, o utilización. Los límites podrían ser por las cantidades de medicamentos que cubrimos por receta o por un período definido.

Lista de Medicamentos Cubiertos (Formulario o Lista de Medicamentos) – Una lista de los medicamentos cubiertos por el plan.

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

Medicaid (o Asistencia Médica) – Un programa conjunto, estatal y federal, que ayuda a personas de ingresos y recursos limitados con sus costos médicos. Los programas estatales de Medicaid varían, pero la mayoría de los costos de cuidado de salud están cubiertos si usted cualifica tanto para Medicare como para Medicaid.

Medicamentos Cubiertos – El término general que usamos para designar a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Medicamento Genérico – Un medicamento recetado que es aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) por tener el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca reconocida. Por lo general, los medicamentos genéricos funcionan de la misma forma y cuestan menos que los medicamentos de marcas reconocidas.

Medicamento Necesario – Medicamentos, servicios o suplidos que sean necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de su condición médica y cumplan con los estándares aceptados por la práctica médica.

Medicamentos de la Parte D – Medicamentos que pueden ser cubiertos bajo la Parte D. Podríamos ofrecer todos los medicamentos de la Parte D, o no. Ciertas categorías de medicamentos han sido excluidas como medicamentos cubiertos por la Parte D por el Congreso. Cada plan debe cubrir ciertas categorías de medicamentos de la Parte D.

Medicamento de Marca – Un medicamento recetado que es fabricado y vendido por una compañía farmacéutica que originalmente investigó y desarrolló el mismo. Los medicamentos de marca tienen las mismas fórmulas de ingredientes activos que sus versiones genéricas. No obstante, los medicamentos genéricos son manufacturados y vendidos por otras farmacéuticas y, generalmente, no están disponibles hasta que la patente del medicamento de marca ha expirado.

Medicare – El programa federal de seguro de salud para personas de 65 años de edad o más, algunas personas menores de 65 con algunas discapacidades y personas con Fallo Renal en Etapa Terminal (generalmente aquellos con fallo renal permanente que necesitan diálisis o un trasplante de riñón).

Medicare Original (Medicare tradicional o Medicare de Tarifa por Servicio) – Medicare Original lo ofrece el gobierno y no es un plan de salud privado como Medicare Advantage y los planes de medicamentos recetados. Bajo Medicare Original, los servicios de Medicare se cubren pagándoles a los médicos, hospitales, y otros proveedores de cuidado de salud las cantidades establecidas por el Congreso. Usted puede elegir cualquier médico, hospital, u otro proveedor de cuidado de salud que acepte Medicare. Tiene que pagar el deducible. Medicare paga su parte de la cantidad aprobada por Medicare y usted paga la suya. Medicare Original tiene dos partes: la Parte A (seguro de hospital) y la Parte B (seguro médico) y está disponible en todos los Estados Unidos.

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

Medigap (póliza de seguro suplementario de Medicare) – Seguro Suplementario de Medicare vendido por las compañías privadas de seguros para cubrir algunas brechas en la cubierta del Plan Original de Medicare. La póliza de Medigap trabaja solo con Medicare Original. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza Medigap).

Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés) – Un grupo de médicos en la práctica y otros expertos en el cuidado de la salud que son pagados por el gobierno federal para verificar y mejorar el cuidado brindado a los pacientes de Medicare.

Parte C – vea Plan Medicare Advantage (MA)

Parte D – El programa de Beneficio de Medicamentos Recetados voluntario de Medicare.

Penalidad por Afiliación Tardía a la Parte D – Cantidad que se le añade a la prima mensual de su cubierta Medicare de medicamentos recetados si se queda sin una cubierta acreditable (cubierta que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cubierta estándar de medicamentos recetados de Medicare) por un período continuo de 63 días o más, luego de que es elegible para unirse a un plan de Parte D por primera vez. Si usted pierde la Ayuda Adicional, puede estar sujeto a una penalidad por afiliación tardía si permanece 63 días o más sin Parte D u otra cubierta acreditable de medicamentos recetados.

Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage – Periodo de tiempo desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo el cual un afiliado de un plan Medicare Advantage puede cancelar su afiliación y cambiarse a otro plan Medicare Advantage u obtener su cubierta a través de Medicare Original. Si escoge cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede unirse a un plan de Medicare para medicamentos recetados durante este momento. El Período Abierto de Afiliación de Medicare Advantage también está disponible por un período de 3 meses después de que un individuo es elegible a Medicare por primera vez.

Período de Beneficio – La manera en que tanto Medicare Original como nuestro plan miden el uso que usted da al hospital y a los servicios de centros de Enfermería Especializada (SNF). Un período de beneficio comienza el primer día en que usted ingresa en un hospital o centro de Enfermería Especializada y termina cuando usted no haya recibido cuidado intrahospitalario o en un centro de Enfermería Especializada por 60 días consecutivos. Si lo admiten en un hospital o SNF después de que finaliza un período de beneficio, comienza un nuevo período de beneficio. No hay límite en el número de períodos de beneficio. Este período de beneficios de hospitalización no es el mismo que el de Medicare Original. Nuestro plan cubre un número ilimitado de días para una estadía en el hospital y hasta 100 días en un centro de Enfermería Especializada (SNF).

Período Inicial de Afiliación – Cuando usted se hace elegible para Medicare por primera vez, el período de tiempo dentro del cual puede afiliarse a la Parte A y Parte B de Medicare. Por ejemplo, si se hace elegible para Medicare al cumplir 65 años, su Período Inicial de Afiliación es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

el mes de su cumpleaños número 65, y termina 3 meses después de que haya cumplido los 65 años.

Plan de necesidades especiales de cuidado crónico: los C-SNP son SNP que limitan la afiliación a personas elegibles a MA con condiciones crónicas severas o incapacitantes específicas, definidas en 42 CFR 422.2, incluyendo la restricción de afiliación en función de los múltiples grupos de condiciones clínicamente vinculadas y con comorbilidad común especificadas en 42 CFR 422. 4 (9a)(1)(iv).

Plan de Necesidades Especiales (SNP, por sus siglas en inglés) – Un tipo especial de plan Medicare Advantage cuyo cuidado de salud se enfoca en grupos específicos de personas, como aquellos que tienen tanto Medicare como Medicaid, quienes residen en hogares de ancianos, o quienes padecen de ciertas condiciones médicas crónicas.

Plan de Necesidades Especiales Institucionales (SNP, por sus siglas en inglés) – Un plan que afilia a individuos elegibles que continuamente residen o se espera que continuamente residan por 90 días o más en una facilidad de cuidado prolongado. Estas facilidades pueden incluir facilidades de Enfermería Especializada (SNF); facilidades de enfermería, un Centro de Cuidado Intermedio para Personas con Discapacidades Intelectuales (ICF/IID); facilidades psiquiátricas hospitalarias, y/o facilidades aprobadas por CMS que brindan servicios de cuidado prolongado similares, servicios de cuidado de salud cubiertos por la Parte A de Medicare, la Parte B de Medicare o Medicaid; y cuyos residentes tienen necesidades similares y estado de atención médica similares a los de los otros tipos de establecimientos mencionados. Para que un Plan de Necesidades Especiales institucionalizado deben tener contrato (o ser dueñas u operar) estas facilidades específicas de cuidado prolongado.

Plan de Necesidades Especiales en Instituciones Equivalentes (SNP) – Un plan que afilia a personas elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren un nivel de cuidado institucional basado en la evaluación del Estado. La evaluación se debe llevar a cabo usando las mismas herramientas de evaluación de cuidado a nivel estatal y debe ser administrada por una entidad que no sea la que ofrece el plan. Este tipo de Plan de Necesidades Especiales puede restringir la afiliación a individuos que residen en una instalación contratada de vida asistida (ALF, por sus siglas en inglés) de ser necesario para poder asegurar uniformidad en la prestación de servicios de cuidado especializado.

Plan de Salud Medicare – Un plan de salud Medicare ofrecido por una compañía privada bajo contrato con Medicare para proveer beneficios de las Partes A y B a personas con Medicare que se afilien plan. Este término incluye a todos los planes Medicare Advantage, Planes de Costos de Medicare, Planes de Necesidades Especiales, Programas de Demostración/Pilotos, y Programas de Cuidado Total para Ancianos (PACE, por sus siglas en inglés).

Plan de una Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO): Un plan de una Organización de Proveedores Preferidos es un plan Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado tratar a los afiliados por un monto de pago específico. Un plan PPO debe cubrir todos los beneficios del

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

plan, independientemente de si los brindan proveedores dentro o fuera de la red. El costo compartido del afiliado será generalmente mayor cuando recibe los beneficios del plan de parte de proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual de los costos que paga de su bolsillo para los servicios recibidos de proveedores (preferidos) de la red y un límite más alto en los costos que paga de su bolsillo por servicios de proveedores tanto dentro de la red (preferidos) como fuera de la red (no preferidos).

Plan Medicare Advantage (MA) – A veces se le llama Medicare Parte C. Es un plan ofrecido por una compañía privada que establece un contrato con Medicare para proveerle todos sus beneficios de las Partes A y B de Medicare. Un plan Medicare Advantage puede ser i). un HMO, ii) un PPO, iii) un plan privado de tarifa por servicio (PFFS), o un iv) plan de Cuenta de Ahorros Médicos de Medicare (MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan HMO o PPO de Medicare Advantage también puede ser un Plan de Necesidades Especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen cubierta de medicamentos recetados bajo Medicare Parte D. Estos planes se llaman **Planes Medicare Advantage con Cubierta de Medicamentos Recetados**.

Planes de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP): Un tipo de plan que se afilian personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica de un plan estatal bajo Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos o todos los costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Preautorización – Aprobación por adelantado para obtener servicios o algunos medicamentos. Los servicios cubiertos que necesitan preautorización están señalados en la Tabla de Beneficios Médicos en el Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que requieren preautorización están marcados en el formulario y nuestros criterios están publicados en nuestra página web.

Prima – El pago periódico a Medicare, a una compañía de seguros, o a un plan de cuidado de salud por la cubierta de salud o de medicamentos.

Producto biológico – Un medicamento recetado que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. (Vea también “Producto Biológico Original” y “Biosimilar”).

Producto biológico original- Un producto biológico que ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y sirve como comparación para los fabricantes de una versión biosimilar. También se le llama producto de referencia.

Programa de descuento de fabricantes- Programa en el cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total del plan por los medicamentos y productos biológicos de marca cubiertos de la Parte D. Los descuentos se basan en acuerdos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Prostéticos y ortóticos- Dispositivos médicos incluyen, pero no se limitan a, abrazaderas de brazos, espalda y cuello; extremidades artificiales; ojos artificiales; y los dispositivos necesarios para reemplazar una parte interna o función del cuerpo, incluyendo los suplidos de ostomía y la terapia de nutrición enteral y parenteral.

Proveedor de Cuidado Primario (PCP) – El médico u otro proveedor al que consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe ver a su proveedor de cuidado primario antes de ver a cualquier otro proveedor de cuidado médico.

Proveedor en la Red del Plan – Proveedor es el término general para los médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otras instalaciones de cuidado de la salud que estén autorizados o certificados por Medicare y por el estado para proveer servicios de cuidado de salud. **Proveedores del plan** tienen acuerdos con nosotros para aceptar nuestro pago como el pago total y, en algunos casos, coordinar o proveer servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan.

Proveedores Fuera de la Red del Plan o Instalaciones Fuera de la Red del Plan – Proveedores o instalaciones que no tienen contrato con nuestro plan para coordinar o proveer servicios cubiertos a los afiliados de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red del plan no están empleados, no pertenecen, ni son administrados por nuestro plan.

Queja - El nombre formal para presentar una queja es radicar una querella. El proceso de quejas se utiliza solamente para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de servicio, los tiempos de espera, y el servicio al cliente que recibe. También incluye quejas si su plan no sigue los períodos de tiempo del proceso de apelación.

Querella integrada– Un tipo de queja que usted hace sobre nosotros o farmacias, incluyendo quejas sobre la calidad de su cuidado. Este tipo de queja no involucra disputas sobre pagos o cubierta.

Servicios al Afiliado – Un departamento dentro de nuestro plan responsable por contestar sus preguntas sobre su afiliación, beneficios, querellas, y apelaciones.

Servicios cubiertos – El término que utilizamos para definir todos los servicios y suplidos para el cuidado de la salud cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos por Medicare – Los servicios cubiertos por Medicare Parte A y Parte B. Todos los planes de salud Medicare, tienen que cubrir todos los servicios de las Partes A y B de Medicare. El término Servicios Cubiertos por Medicare no incluye los beneficios adicionales, como servicios de la vista, dentales o auditivos, que puede ofrecer un plan Medicare Advantage.

Servicios de urgencia – Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio que se necesita con urgencia si usted se

Capítulo 12: Definiciones de términos importantes

encuentra temporariamente fuera del área de servicio del plan o no es razonable, dado su tiempo, lugar y circunstancias, obtener este servicio de los proveedores de la red con los que el plan tiene contrato. Ejemplos de servicios que se necesitan con urgencia son enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina al proveedor médicamente necesarias, como los chequeos anuales, no se consideran de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio del plan o si la red del plan no está disponible temporariamente.

Servicios de Rehabilitación – Estos servicios incluyen terapia física, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.

Subsidio por Bajo Ingreso (LIS, por sus siglas en inglés) – Vea “Ayuda Adicional”.

Tarifa de costo compartido diario – Una “tarifa de costo compartido diario” se podría aplicar cuando su médico le recete menos del suministro completo de un mes en ciertos medicamentos y se le requiera un copago. Una tarifa de costo compartido diario consta del copago dividido por el número de días de suministro para un mes. Por ejemplo: si el copago de un suministro de un mes por un medicamento es de \$30, y un suministro de un mes en su plan es de 30 días, entonces su tarifa de costo compartido diario será de \$1.

Terapia Escalonada – Una herramienta de utilización que requiere que usted pruebe primero otro medicamento para tratar su condición médica antes de que cubramos el medicamento que su médico recetó inicialmente.

Servicios al Afiliado de MMM Flexi Platino

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

Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (SHIP de Puerto Rico)

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para ofrecer consultoría local sobre seguros de salud, de manera gratuita, a personas con Medicare.

Método	Información de contacto
LLAME AL	787-721-6121 o 1-877-725-4300 (Área Metro) 1-800-981-0056 (Región de Mayagüez) 1-800-981-7735 (Región de Ponce) Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
TTY	787-919-7291 Este número requiere el uso de un equipo especial y es solo para personas con dificultades del habla o auditivas.
ESCRIBA A	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud PO Box 191179 San Juan, PR 00919-1179
SITIO WEB	www.oppea.pr.gov/

Declaración de Divulgación Según lo dispuesto en la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona estará en la obligación de responder a un instrumento de recopilación de datos que no exhiba un número de control vigente emitido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). Para efectos del presente formulario, dicho número es 0938-1051. Si tiene comentarios relacionados o recomendaciones para mejorar este documento, por favor escriba a CMS, 7500 Security Boulevard, a la atención de PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.