

Evidencia de cobertura

Michigan

Genesee, Kent, Lapeer, Macomb, Montcalm, Oakland, Saginaw and
Wayne

2016

**Molina Medicare Options Plus
HMO SNP**



Departamento de Servicios para Miembros al
(800) 665-3072, TTY al 711. Los 7 días de la
semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p.m., hora local.

Del 1.º de enero al sábado, 31 de diciembre de 2016

Evidencia de cobertura:

Sus beneficios, servicios de salud y cobertura de medicamentos recetados de Medicare como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP

Este cuadernillo incluye información detallada sobre su cobertura de atención médica y de medicamentos recetados de Medicare vigente desde el 1.º de enero hasta el sábado, 31 de diciembre de 2016. Describe los pasos que se deben seguir para obtener la cobertura de atención médica y medicamentos recetados que necesita. **Este es un documento legal importante. Consérvelo en un lugar seguro.**

Este plan, Molina Medicare Options Plus HMO SNP, es proporcionado por Molina Healthcare of Michigan (cuando en esta *Evidencia de cobertura* se mencionen las palabras “nosotros”, “nos” o “nuestro”, se estará haciendo referencia a Molina Healthcare of Michigan). Los términos “plan” o “nuestro plan” se refieren a Molina Medicare Options Plus HMO SNP).

Molina Medicare Options Plus HMO SNP es un plan de salud con un contrato con Medicare y un contrato con el programa estatal de Medicaid. La inscripción en Molina Medicare Options Plus depende de la renovación del contrato.

Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (800) 665-3072 para obtener información adicional. (Los usuarios de teléfonos de texto (TTY) deberán llamar al 711). El horario de atención es los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.

El Departamento de Servicios para Miembros cuenta con servicios de interpretación gratuitos y disponibles para las personas que no hablan inglés (los números telefónicos se encuentran en la sección 8.1 de este cuadernillo). (Los números de teléfono figuran en el reverso de la portada de este cuadernillo).

También puede pedir esta información en otros formatos, como audio, sistema Braille o en letra grande.

Los beneficios, la lista de medicamentos, la red de farmacias, las primas, los deducibles y/o los copagos o coseguros pueden cambiar el domingo, 01 de enero de 2017.

Evidencia de cobertura de 2016

Índice

Esta lista de capítulos y números de página es solo el punto de partida. Para recibir más ayuda con la búsqueda de información, consulte la primera página de un capítulo. **Encontrará una lista detallada de los temas al comienzo de cada capítulo.**

Capítulo 1.	Inicio como miembro.....	4
	Se explica qué significa tener un plan de salud de Medicare y cómo usar este cuadernillo. Ofrece información sobre los materiales que le enviaremos, su prima del plan, su tarjeta de membresía del plan y cómo mantener su registro de membresía actualizado.	
Capítulo 2.	Números telefónicos y recursos importantes	21
	Le indica cómo comunicarse con nuestro plan (Molina Medicare Options Plus HMO SNP) y con otras organizaciones, que incluyen Medicare, el Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés), la Organización de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Organization), el Seguro Social, Medicaid (el programa estatal de seguro médico para las personas con bajos ingresos), programas que ayudan a las personas a pagar sus medicamentos recetados y la Junta de Retiro Ferroviario.	
Capítulo 3.	Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos	42
	Explica conceptos importantes que debe saber sobre cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan. Entre los temas, se incluye cómo acceder a los proveedores de la red del plan y cómo obtener atención en caso de emergencia.	
Capítulo 4.	Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar).....	60
	Incluye información detallada sobre los tipos de atención médica cubiertos y <i>no</i> cubiertos que usted obtiene como miembro de nuestro plan. Indica el monto que abonará como su parte del costo de la atención médica cubierta.	
Capítulo 5.	Cómo usar la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D	104
	Explica las reglas que debe respetar al obtener sus medicamentos de la Parte D. Indica cómo utilizar la <i>lista de medicamentos cubiertos (Formulario)</i> del plan para saber qué medicamentos están cubiertos. Indica qué tipos de medicamentos <i>no</i> están cubiertos. Informa sobre la variedad de restricciones que se aplican a la cobertura de determinados medicamentos. Especifica dónde puede adquirir sus medicamentos recetados. Contiene información sobre los programas del plan sobre seguridad y utilización de medicamentos.	

Capítulo 6.	Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados	
	Parte D	131
	Ofrece información sobre las cuatro (4) etapas de cobertura de los medicamentos (<i>Etapas de deducibles, Etapa de cobertura inicial, Etapa de brecha en cobertura y etapa de cobertura catastrófica</i>) y sobre cómo estas etapas influyen en la suma que usted debe pagar por sus medicamentos. Se explican las (5) categorías de costo compartido de sus medicamentos Parte D y se le indica lo que debe pagar por un medicamento determinado en cada categoría de costo compartido. Se incluye información sobre la multa por inscripción tardía.	
Capítulo 7.	Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos	163
	Explica cuándo y cómo enviarnos una factura cuando nos pida que le reembolsemos su parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos.	
Capítulo 8.	Sus derechos y responsabilidades	171
	Especifica los derechos y las responsabilidades que usted tiene como miembro de nuestro plan. Le explica qué puede hacer si considera que no se están respetando sus derechos.	
Capítulo 9.	Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)	192
	Le indica paso a paso qué hacer si tiene algún problema o inquietud como miembro de nuestro plan.	
	• Explica cómo pedir decisiones de cobertura y realizar apelaciones si tiene problemas para obtener atención médica o medicamentos recetados que, según su entender, están cubiertos por nuestro plan. Esto incluye pedirnos que hagamos excepciones a las reglas o a las restricciones adicionales de su cobertura para medicamentos recetados y pedirnos que cubramos la atención en hospital y determinados tipos de servicios médicos si piensa que su cobertura finalizará demasiado pronto. • Explica cómo presentar quejas relacionadas con la calidad de la atención, tiempos de espera, atención al cliente y otras inquietudes.	
Capítulo 10.	Finalización de su membresía en el plan.....	259
	Detalla cuándo y cómo puede cancelar su membresía al plan. Explica las situaciones en las que nuestro plan debe cancelar su membresía.	
Capítulo 11.	Avisos legales	267
	Incluye avisos sobre las leyes vigentes y la no discriminación.	
Capítulo 12.	Definiciones de términos importantes	270
	Define los términos clave utilizados en este cuadernillo.	

CAPÍTULO 1

Inicio como miembro

Capítulo 1. Inicio como miembro

SECCIÓN 1	Introducción	6
Sección 1.1	Usted está inscrito en el plan Molina Medicare Options Plus HMO SNP, que es un plan especial de Medicare Advantage (Plan de necesidades especiales)	6
Sección 1.2	¿Qué información incluye el cuadernillo de <i>Evidencia de cobertura</i> ?	7
Sección 1.3	Información legal sobre la <i>Evidencia de cobertura</i>	7
SECCIÓN 2	¿Qué requisitos debe reunir para ser elegible y convertirse en miembro del plan?	8
Sección 2.1	Requisitos de elegibilidad	8
Sección 2.2	¿Qué son Medicare Parte A y Medicare Parte B?	8
Sección 2.3	¿Qué es Medicaid?	8
Sección 2.4	Esta es el área de servicio del plan de Molina Medicare Options Plus HMO SNP	9
SECCIÓN 3	¿Qué otros materiales recibirá de nosotros?	10
Sección 3.1	Su tarjeta de membresía al plan: se utiliza para recibir los servicios de atención y medicamentos recetados cubiertos	10
Sección 3.2	<i>Directorio de proveedores y farmacias</i> : Su guía de todos los proveedores de la red del plan	11
Sección 3.3	<i>Directorio de proveedores y farmacias</i> : Su guía de farmacias en nuestra red	12
Sección 3.4	<i>Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) del plan</i>	12
Sección 3.5	<i>Descripción de beneficios de la Parte D ("la EOB de la Parte D")</i> : Informes con un resumen de los pagos realizados por sus medicamentos recetados de la Parte D	13
SECCIÓN 4	Su prima mensual de Molina Medicare Options Plus HMO SNP	13
Sección 4.1	¿Cuánto es su prima del plan?	13
Sección 4.2	Existen varios medios de pago de su prima del plan	15
Sección 4.3	¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?	16
SECCIÓN 5	Mantenga actualizado su registro de membresía del plan	16
Sección 5.1	Cómo puede ayudar para asegurarse de que la información que tenemos acerca de usted es correcta	16

Capítulo 1. Inicio como miembro

SECCIÓN 6 Protegemos la privacidad de su información médica personal..... 18

Sección 6.1 Nos aseguramos de que su información médica esté protegida.....18

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros médicos con nuestro plan..... 18

Sección 7.1 ¿Qué plan paga primero cuando tiene un seguro médico adicional?18

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Usted está inscrito en el plan Molina Medicare Options Plus HMO SNP, que es un plan especial de Medicare Advantage (Plan de necesidades especiales)
--------------------	--

Usted está cubierto por Medicare y Medicaid:

- **Medicare** es el programa de seguro médico federal para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 con ciertas discapacidades y pacientes con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal).
- La cobertura de **Medicaid** varía de acuerdo con el estado y el tipo de plan de Medicaid que tenga. Algunas personas que tienen Medicaid obtienen ayuda para pagar las primas y otros costos de Medicare. Otras personas también obtienen cobertura por medicamentos y servicios adicionales que no están cubiertos por Medicare.

Ha optado por obtener una cobertura por atención médica y medicamentos recetados de Medicare a través de nuestro plan Molina Medicare Options Plus HMO SNP.

Existen diferentes tipos de Planes de Salud de Medicare. Molina Medicare Options Plus HMO SNP es un plan de Medicare Advantage especializado (un “Plan de necesidades especiales” de Medicare), lo que significa que sus beneficios están diseñados para personas con necesidades de atención médica especiales. Molina Medicare Options Plus HMO SNP está diseñado específicamente para personas que tienen Medicare y que también tienen derecho a recibir asistencia de Medicaid.

Dado que usted recibe asistencia de Medicaid, pagará menos por algunos servicios de atención médica de Medicare. Es posible que Medicaid también le brinde otros beneficios al proporcionarle cobertura para servicios de atención médica que generalmente no están cubiertos por Medicare. Además, es posible que reciba “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos de sus medicamentos recetados de Medicare. Molina Medicare Options Plus HMO SNP ayudará a gestionar todos estos beneficios para usted, de modo que reciba los servicios de atención médica y de asistencia con los pagos a los que tiene derecho.

El plan Molina Medicare Options Plus HMO SNP está dirigido por una empresa privada. Como todos los planes de Medicare Advantage, este Plan para necesidades especiales de Medicare está aprobado por Medicare. El plan también tiene un contrato con el programa Medicaid de Michigan para coordinar sus beneficios de Medicaid. Nos complace ofrecerle la cobertura de atención médica de Medicare, incluso la cobertura de medicamentos recetados.

Capítulo 1. Inicio como miembro

Sección 1.2 ¿Qué información incluye el cuadernillo de *Evidencia de cobertura*?

Este cuadernillo de *Evidencia de cobertura* describe la forma en que usted puede obtener cobertura de atención médica y medicamentos recetados de Medicare a través de nuestro plan. En este cuadernillo se definen sus derechos y responsabilidades, la cobertura y la parte que le corresponde pagar a usted como miembro del plan.

Los términos “cobertura” y “servicios cubiertos” se refieren a los servicios y la atención médica y a los medicamentos recetados que se le ofrecen a usted como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP.

Es importante que se informe sobre las reglas del plan y qué servicios están disponibles para usted. Le sugerimos que se tome un momento para familiarizarse con este cuadernillo de *Evidencia de cobertura*.

Si la información le resulta confusa, algo le preocupa o si solo desea hacer una pregunta, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Sección 1.3 Información legal sobre la *Evidencia de cobertura***Es parte de nuestro contrato con usted**

Esta *Evidencia de cobertura* es parte de nuestro contrato con usted acerca de cómo Molina Medicare Options Plus HMO SNP le brinda cobertura para su atención. Las demás partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* y los avisos que usted recibe de nosotros acerca de cambios a su cobertura o condiciones que afectan su cobertura. Estos avisos a veces se llaman “cláusulas adicionales” o “enmiendas”.

El contrato está vigente durante los meses en que usted está inscrito a Molina Medicare Options Plus HMO SNP entre el viernes, 01 de enero de 2016 y el sábado, 31 de diciembre de 2016.

Cada año natural, Medicare nos permite hacer cambios en los planes que ofrecemos. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de Molina Medicare Options Plus HMO SNP luego del sábado, 31 de diciembre de 2016. También podemos elegir dejar de ofrecer el plan u ofrecerlo en un área de servicio diferente, luego del sábado, 31 de diciembre de 2016.

Medicare debe aprobar nuestro plan cada año

Medicare (los Centros de servicios de Medicare y Medicaid) deben aprobar Molina Medicare Options Plus HMO SNP cada año. Puede seguir con la cobertura de Medicare como miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo el plan y Medicare renueva su aprobación del plan.

Capítulo 1. Inicio como miembro

SECCIÓN 2 ¿Qué requisitos debe reunir para ser elegible y convertirse en miembro del plan?

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Usted puede ser elegible para convertirse en miembro de nuestro plan si:

- Usted tiene Medicare Parte A y Medicare Parte B (en la sección 2.2, se informa sobre Medicare Parte A y Medicare Parte B).
- Vive en nuestra área geográfica de cobertura de servicios (en la Sección 2.3 a continuación, se detalla nuestra área de servicio).
- No padece insuficiencia renal en etapa terminal (IRET), salvo ciertas excepciones, como si contrajo IRET cuando ya era miembro de un plan que ofrecemos o era miembro de un plan diferente que fue cancelado.
- Reúne los requisitos especiales de elegibilidad que se describen debajo.

Requisitos especiales de elegibilidad para nuestro plan

Nuestro plan está diseñado para cubrir las necesidades de las personas que reciben ciertos beneficios de Medicaid. (Medicaid es un programa mixto federal y estatal que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos). Para ser elegible para nuestro plan, debe ser elegible tanto para Medicare como para Medicaid.

Sección 2.2 ¿Qué son Medicare Parte A y Medicare Parte B?

Cuando usted se suscribió por primera vez en Medicare, recibió información sobre qué servicios están cubiertos bajo Medicare Parte A y Medicare Parte B. Recuerde:

- Medicare Parte A generalmente cubre servicios brindados por los hospitales (servicios para pacientes internados, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica a domicilio).
- Medicare Parte B cubre la mayoría de los otros servicios médicos (como los servicios de un médico y otros servicios ambulatorios) y determinados elementos (como equipo médico duradero y suministros).

Sección 2.3 ¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa mixto federal y estatal que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos. Cada estado decide qué se consideran ingresos y recursos, quién es elegible, qué servicios están cubiertos y el costo de los servicios. Los estados también pueden decidir cómo administrar su programa con la condición de que respeten las pautas federales.

Capítulo 1. Inicio como miembro

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

Beneficiario Calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés): Ayuda a pagar las primas de Medicare Parte A y Parte B, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas con QMB también pueden reunir los requisitos para ser elegibles y recibir los beneficios completos de Medicaid [QMB+]).

Programa de Beneficiario de Medicare de Bajos Ingresos Especificados (SLMB): Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también pueden reunir los requisitos para ser elegibles y recibir los beneficios completos de Medicaid [SLMB+]).

Individuo Calificado (QI, por sus siglas en inglés): Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

Individuos discapacitados y empleados cualificados (QDWI): Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Sección 2.4	Esta es el área de servicio del plan de Molina Medicare Options Plus HMO SNP
--------------------	---

Aunque Medicare es un programa federal, Molina Medicare Options Plus HMO SNP se ofrece solo a las personas que viven en nuestra área de cobertura de servicios del plan. Para continuar siendo miembro de nuestro plan, debe seguir residiendo en el área de servicio del plan. El área de cobertura de servicios se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes condados de Michigan: Genesee, Kent, Lapeer, Macomb, Montcalm, Oakland, Saginaw y Wayne.

Ofrecemos cobertura en diferentes estados. Sin embargo, puede haber un costo u otra diferencia entre los planes ofrecidos en cada estado. Si se muda a un estado que continúa dentro de nuestra área de servicio, debe comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para actualizar su información. Si se muda a un estado fuera del área de cobertura de servicios de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan. Llame a Servicios para Miembros para saber si tenemos un plan en el estado donde se haya mudado.

Si planea mudarse a otro estado, también debe contactarse con el consultorio de Medicaid de su estado y preguntar de qué manera la mudanza afectará sus beneficios de Medicaid. Encontrará los números de teléfono de Medicaid en el Capítulo 2, Sección 6, de este cuadernillo.

Si planea mudarse fuera del área de servicio, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Cuando se mude, contará con un período especial de inscripción, durante el cual podrá cambiarse a Medicare Original o inscribirse en un Plan de Salud o de Medicamentos Recetados de Medicare que esté disponible en su nueva ubicación.

Capítulo 1. Inicio como miembro

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

SECCIÓN 3 ¿Qué otros materiales recibirá de nosotros?

Sección 3.1 Su tarjeta de membresía al plan: se utiliza para recibir los servicios de atención y medicamentos recetados cubiertos

Mientras sea miembro de nuestro plan, debe presentar su tarjeta de membresía a nuestro plan cuando reciba cualquier servicio cubierto por este plan y cualquier medicamento recetado de las farmacias de la red. Recuerde mostrar siempre su identificación de Molina Medicare Options Plus HMO SNP y su tarjeta de identificación de Medicaid cada vez que se presente para cuidados. Este es un modelo de tarjeta de membresía para que vea cómo será la suya:



Mientras sea miembro de nuestro plan **no** deberá usar su tarjeta roja, blanca y azul de **Medicare** para recibir servicios médicos cubiertos (con la excepción de estudios de investigación clínica de rutina y servicios de centros de cuidados paliativos). Conserve su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en un lugar seguro por si la llegara a necesitar en el futuro.

Esto es muy importante porque: Si recibe servicios cubiertos contra la presentación de su tarjeta roja, blanca y azul de Medicare en lugar de su tarjeta de membresía de Molina Medicare Options Plus HMO SNP mientras es miembro del plan, es posible que deba pagar el gasto total de los servicios.

En caso de destrucción, extravío o robo de su tarjeta de membresía, llame al Departamento de Servicios para Miembros inmediatamente y le enviaremos una tarjeta nueva. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Sección 3.2	<i>Directorio de proveedores y farmacias: Su guía de todos los proveedores de la red del plan</i>
--------------------	--

En el *Directorio de proveedores y farmacias*, se enumeran nuestros proveedores de la red y los proveedores de equipos médicos duraderos. El directorio también incluye aquellos proveedores que aceptan Medicaid con un indicador de Medicaid.

¿Qué son los “proveedores de la red”?

Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, proveedores de equipos médicos duraderos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un contrato con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como pago total. Estos proveedores han acordado prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan.

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

Es importante saber qué proveedores forman parte de nuestra red dado que, salvo excepciones limitadas, mientras usted sea miembro de nuestro plan, deberá utilizar proveedores de la red para obtener su atención médica y servicios. Las únicas excepciones son las emergencias, los servicios requeridos urgentemente que se requieren cuando la red no está disponible (por lo general, cuando se encuentra fuera del área), servicios de diálisis fuera del área y casos en los que Molina Medicare Options Plus HMO SNP autorice el uso de servicios de proveedores fuera de la red. Ver el Capítulo 3 (*Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos*) para información más detallada sobre emergencias, cobertura fuera de la red y fuera del área.

Es importante que sepa quiénes son los proveedores de Medicaid que están en nuestra red. Debe acudir a estos proveedores porque tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago por la atención médica que brindan. Cuando visita a un proveedor de la red, por lo general no paga nada por los servicios cubiertos.

Si no tiene una copia del *Directorio de proveedores y farmacias*, puede solicitarla a través del Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Puede solicitar más información del Departamento de Servicios para Miembros sobre los proveedores de nuestra red, incluso una descripción de sus calificaciones.

También puede consultar el *Directorio de proveedores y farmacias* en <http://www.molinahealthcare.com/medicare> o descargarlo de esta página web. Tanto el Departamento de Servicios para Miembros como la página web pueden brindarle la información más actualizada con respecto a los cambios en nuestra red de proveedores.

Capítulo 1. Inicio como miembro

Sección 3.3	<i>Directorio de proveedores y farmacias: Su guía de farmacias en nuestra red</i>
--------------------	--

¿Qué son las “farmacias de la red”?

Las farmacias de la red son todas las farmacias que aceptaron surtir las recetas médicas cubiertas para los miembros de nuestros planes.

¿Por qué debe tener información sobre las farmacias de la red?

En el *Directorio de proveedores y farmacias*, puede encontrar la farmacia de la red que desee utilizar. Habrá cambios en nuestra red de farmacias para el próximo año. Hay un directorio de farmacias actualizado en nuestra página web <http://www.molinahealthcare.com/medicare>. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para recibir información actualizada sobre proveedores o para pedirnos que le enviemos por correo un Directorio de farmacias. **Consulte el Directorio de farmacias 2015 para ver qué farmacias hay en nuestra red.**

Si no tiene el *Directorio de farmacias*, puede obtener una copia a través de Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Puede comunicarse en cualquier momento con el Departamento de Servicios para Miembros para recibir información actualizada sobre las modificaciones en la red de farmacias. También puede obtener esta información ingresando a nuestra página web en <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.

Sección 3.4	<i>Lista de medicamentos cubiertos (Formulario) del plan</i>
--------------------	---

El plan tiene una *lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*. La llamamos “lista de medicamentos” para abreviar. Se enumeran los medicamentos recetados cubiertos por Molina Medicare Options Plus HMO SNP. Los medicamentos en esta lista son seleccionados por el plan con el asesoramiento de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare y Medicaid. Medicare y Medicaid aprobaron la lista de medicamentos de Molina Medicare Options Plus HMO SNP.

En la lista de medicamentos también se indicará si existen reglas que restrinjan la cobertura de sus medicamentos.

Le enviaremos una copia de la lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre los medicamentos que están cubiertos, puede visitar la página web del plan (<http://www.molinahealthcare.com/medicare>) o llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 1. Inicio como miembro

Sección 3.5	<i>Descripción de beneficios de la Parte D ("la EOB de la Parte D"): Informes con un resumen de los pagos realizados por sus medicamentos recetados de la Parte D</i>
--------------------	--

Cuando use los beneficios de medicamentos recetados de la Parte D, le enviaremos un informe de resumen para ayudarlo a comprender los pagos realizados por sus medicamentos recetados de la Parte D, y hacer un seguimiento de ellos. Este informe de resumen se denomina *Descripción de beneficios de la Parte D* ("EOB de la Parte D").

La *Descripción de beneficios de la Parte D* le informa el monto total que usted, u otros en su nombre, ha gastado en sus medicamentos recetados de la Parte D y el monto total que nosotros hemos pagado por cada uno de sus medicamentos recetados de la Parte D durante el mes. En el Capítulo 6 (*Lo que usted debe pagar por los medicamentos recetados de la Parte D*), se detalla más información sobre la Descripción de beneficios y cómo lo puede ayudar a controlar su cobertura de medicamentos.

Un resumen de la *Descripción de beneficios de la Parte D* también está disponible cuando usted lo solicite. Para obtener una copia, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 4	Su prima mensual de Molina Medicare Options Plus HMO SNP
------------------	---

Sección 4.1	¿Cuánto es su prima del plan?
--------------------	--------------------------------------

Como miembro de nuestro plan, usted debe pagar una prima mensual del plan. En 2016, la prima mensual para Molina Medicare Options Plus HMO SNP es de \$0 a \$33.00. Además, debe continuar pagando su prima del plan de Medicare Parte B (a menos que Medicaid o un tercero lo hagan por usted).

En algunos casos, su prima del plan puede ser mayor

En algunas situaciones, la prima de su plan podría ser mayor a la suma descrita en la Sección 4.1 anterior. Esta situación se describe a continuación:

- Algunos miembros deben pagar una **multa por inscripción tardía** debido a que no se suscribieron en un plan de medicamentos recetados de Medicare la primera vez que fueron elegibles o porque no mantuvieron su cobertura durante un período consecutivo de 63 días o más cuando no tenían cobertura de medicamentos recetados "válida". (Cobertura "Válida" significa que se espera que la cobertura de medicamentos recetados pague, en promedio, una suma al menos igual a la de la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). Para estos miembros, la multa por inscripción tardía se suma a la prima mensual del plan. La suma de su prima será la prima mensual del plan más la suma de su multa por inscripción tardía.

Capítulo 1. Inicio como miembro

- Si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar sus medicamentos recetados, no pagará una multa por inscripción tardía.
- Si alguna vez pierde su subsidio por bajos ingresos ("Ayuda Adicional"), debe mantener su cobertura de la Parte D o podría estar sujeto a una multa por inscripción tardía si alguna vez opta por inscribirse en la Parte D en el futuro.
- Si le corresponde pagar una multa por inscripción tardía, la suma dependerá de la cantidad de meses que haya estado sin cobertura de medicamentos después de haber sido elegible. En el Capítulo 6, Sección 10, se define la multa por inscripción tardía.

Algunos miembros deben pagar otras primas de Medicare

Además de pagar la prima mensual del plan, algunos miembros deben pagar otras primas de Medicare. Como se explicó en la Sección 2 anterior, para poder ser elegible para nuestro plan, debe mantener su elegibilidad para Medicaid y también ser beneficiario de Medicare Parte A y estar suscrito a Medicare Parte B. Para la mayoría de los miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, Medicaid paga su prima de la Parte A (si no califica para esta automáticamente) y su prima de la Parte B. Si Medicaid no paga sus primas de Medicare, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.

Otras personas pagan una suma adicional para la Parte D debido a sus ingresos anuales. Esta se conoce como suma de ajuste mensual conforme con ingresos, también conocida como IRMAA. Si sus ingresos son de \$85,000 o más por una persona (o para personas casadas que presentan sus ingresos por separado), o \$170,000 o más por matrimonio, **debe pagar una suma adicional directamente al gobierno (no al plan de Medicare)** por su cobertura de Medicare Parte D.

- Si debe pagar un monto adicional, el Seguro Social, **no su plan de Medicare**, se le enviará una carta en la que se le informará cuál será el importe del monto adicional. Si sufrió un hecho trascendental que provocó la caída de sus ingresos, puede pedir al Seguro Social que reconsidere su decisión.
- **Si debe pagar una suma adicional y no lo hace, se cancelará su inscripción al plan.**
- Si desea obtener más información sobre las primas de la Parte D según los ingresos, consulte la Sección 11 del Capítulo 6 de este cuadernillo. También puede visitar <http://www.medicare.gov> en Internet o llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. O puede llamar al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-800-325-0778.

Su copia de *Medicare y usted 2016* incluye información sobre estas primas en la sección titulada "Costos de Medicare 2016". Cada año en el otoño, todos los beneficiarios de Medicare reciben una copia de *Medicare y usted*. Los nuevos miembros de Medicare reciben una copia dentro del mes de haberse inscrito. También puede descargar una copia de *Medicare y usted 2016* ingresando a la página web de Medicare (<http://www.medicare.gov>). O bien, puede solicitar una copia impresa por teléfono llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 1. Inicio como miembro**Sección 4.2 Existen varios medios de pago de su prima del plan**

Existen 3 formas en las que usted puede pagar su prima del plan.

Si decide cambiar la forma de pagar su prima, es posible que deba esperar hasta tres meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su solicitud de un nuevo método de pago, usted es responsable de asegurarse de pagar su prima del plan a tiempo.

Opción 1: Puede abonar con cheque

Puede pagar su prima mensual con cheque o con nuestro libro de cupones. Cuando se inscriba para pagar con cheque, le enviaremos un libro de cupones que estará en vigor durante todo el período de inscripción de un año. El libro incluirá un cupón que usted deberá enviar con su cheque cada mes. El cheque se debe emitir a nombre de su plan, Molina Medicare Options Plus HMO SNP, y se debe enviar por correo a: (Los cheques NO deben emitirse a nombre de los CMS ni los HHS).

Molina Medicare
P.O. Box 515189
Los Ángeles, CA 90051-5189

Si extravía su libreta de cupones, necesita cambiar sus opciones de pago o tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Opción 2: Transferencia electrónica de fondos

Puede pagar por transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés), lo cual significa que la prima mensual será debitada automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros, directamente por el plan. En el formulario de inscripción incluido en su paquete de inscripción, complete la información bancaria para comenzar a hacer pagos por transferencia electrónica. Las deducciones automáticas se realizarán entre el día 20 y el día 25 de cada mes. Si necesita cambiar su opción de pago o tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono se encuentran en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Opción 3: Puede hacer que se deduzca la prima mensual de su cheque mensual del Seguro Social.

Puede hacer que se deduzca la prima mensual de su cheque mensual del Seguro Social. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre esta forma de pago de la prima mensual del plan. Estaremos complacidos en ayudarlo a establecer esta forma de pago. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 1. Inicio como miembro

Qué debe hacer si tiene problemas para pagar su prima del plan o la multa por inscripción tardía

Si tiene problemas para pagar a tiempo la prima y/o la multa por inscripción tardía, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para saber si podemos recomendarle programas que lo ayuden a pagar. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Si cree que hemos suspendido su membresía por error, tiene derecho a solicitarnos que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una queja. En el Capítulo 9, Sección 11 de este capítulo se describen los pasos a seguir para presentar una queja. Si se presentó una emergencia que estuvo fuera de su control y que no le permitió pagar sus primas durante nuestro periodo de gracia, usted puede pedirle a Medicare que reconsidere esta decisión llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.3	¿Podemos cambiar su prima mensual del plan durante el año?
--------------------	---

No. No está permitido cambiar la suma que cobramos por la prima mensual del plan durante el año. Si se realiza alguna modificación a la prima mensual del plan del año siguiente, se lo informaremos en septiembre, y el cambio entrará en vigencia el 1 de enero.

Sin embargo, en algunos casos la parte de la prima que le corresponde abonar a usted puede sufrir modificaciones durante el año. Esto sucede si, durante el transcurso del año, es o deja de ser elegible para el programa “Ayuda adicional”. Si un miembro reúne los requisitos para “Ayuda adicional” para los gastos de medicamentos recetados, el programa “Ayuda adicional” pagará una parte de la prima mensual del plan del miembro. Un miembro que pierde la elegibilidad durante el año, comenzará a pagar el total de la prima mensual. Puede obtener más información sobre el programa de “Ayuda adicional” en el Capítulo 2, Sección 7.

SECCIÓN 5	Mantenga actualizado su registro de membresía del plan
------------------	---

Sección 5.1	Cómo puede ayudar para asegurarse de que la información que tenemos acerca de usted es correcta
--------------------	--

Su registro de membresía contiene información de su formulario de inscripción e incluye su dirección y número de teléfono. Detalla su plan de cobertura específico, que incluye el nombre de su proveedor de atención primaria.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y demás proveedores de la red del plan deben tener información correcta acerca de usted. **Estos proveedores de la red se basan en su registro de membresía para verificar qué servicios y medicamentos están cubiertos y los montos de costo compartido para usted.** Por esta razón, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

Capítulo 1. Inicio como miembro

Infórmenos sobre los siguientes cambios:

- Cambios de nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de seguro médico que usted tenga (como la de su empleador, el empleador de su cónyuge, la indemnización por accidentes de trabajo o Medicaid)
- Si tiene cualquier reclamo por responsabilidad civil, como reclamos por accidentes de automóvil.
- Si se lo ha internado en una residencia para ancianos.
- Si recibe atención en un hospital o en una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la persona responsable designada (como su cuidador).
- Si participa en un estudio de investigación clínica.

Si esta información sufre alguna modificación, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros a fin de informarnos al respecto (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Los miembros pueden crear una cuenta Mi Molina en línea para cambiar de médico, actualizar la información de contacto, solicitar una nueva tarjeta de identificación, obtener recordatorios de salud sobre los servicios que necesitan o ver el historial de servicios. Visite <http://www.molinahealthcare.com/medicare> para crear su cuenta Mi Molina o acceder a esta.

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

Lea la información que le enviamos sobre cualquier cobertura de seguro médico adicional que tenga.

Medicare nos exige reunir información sobre cualquier cobertura adicional de seguro médico o medicamentos que tenga. Esto se debe a que debemos coordinar cualquier otra cobertura que tenga con los beneficios que le corresponden según nuestro plan. (Para obtener más información sobre el funcionamiento de nuestra cobertura si tiene otro seguro médico, consulte la Sección 7 de este capítulo).

Una vez por año, recibirá una carta en la que se enumerará cualquier cobertura adicional de seguro médico o medicamentos de los que tengamos conocimiento. Lea esta información detenidamente. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información es incorrecta o si tiene otra cobertura que no figura en la lista, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 6 Protegemos la privacidad de su información médica personal

Sección 6.1 Nos aseguramos de que su información médica esté protegida
--

Las leyes estatales y federales protegen la privacidad de su historia clínica e información médica personal. Protegemos su información médica personal como lo establecen estas leyes.

Si desea obtener más información sobre cómo protegemos su información médica personal, consulte la Sección 1.4 del Capítulo 8 de este cuadernillo.

SECCIÓN 7 Cómo funcionan otros seguros médicos con nuestro plan

Sección 7.1 ¿Qué plan paga primero cuando tiene un seguro médico adicional?

Si tiene otro seguro médico (como cobertura médica grupal del empleador), existen reglas establecidas por Medicare que estipulan quién paga primero, si nuestro plan o su otro seguro médico. El seguro que paga primero se denomina “pagador principal” y paga hasta los límites de su cobertura. El seguro que paga segundo se denomina “pagador secundario”, y solo paga si hay costos que la cobertura principal no abonó. Puede que el pagador secundario no abone todos los costos que no fueron cubiertos.

Estas reglas tienen validez para la cobertura de planes médicos grupales ofrecidos por el empleador o el sindicato:

- Si tiene cobertura de jubilación, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan médico grupal está basada en su empleo actual o en el empleo actual de un familiar, el responsable de pagar primero depende de su edad, la cantidad de personas que emplea su empleador y si tiene Medicare por edad, discapacidad o insuficiencia renal en etapa terminal (IRET):
 - Si es menor de 65 años, está discapacitado y usted o su familiar todavía trabajan, el plan médico grupal pagará primero si el empleador tiene 100 empleados o más, o si al menos un empleador de un plan de múltiples empleadores tiene más de 100 empleados.
 - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge siguen trabajando, el plan médico grupal pagará primero si el empleador tiene 20 empleados o más, o si al menos un empleador de un plan de múltiples empleadores tiene más de 20 empleados.

Capítulo 1. Inicio como miembro

- Si tiene Medicare por IRET, el plan médico grupal pagará primero durante los primeros 30 meses después de que se vuelva elegible para Medicare.

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

- Seguro sin determinación de culpabilidad (incluye seguro de automóvil).
- Responsabilidad (incluye seguro de automóvil).
- Beneficios por neumoconiosis.
- Indemnización por accidentes de trabajo

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero los servicios cubiertos por Medicare. Únicamente pagan después de que haya pagado Medicare o los planes de seguro médico del empleador.

Si tiene un seguro médico adicional, informe a su médico, hospital y farmacia. Si tiene alguna pregunta sobre quién debe pagar primero o si necesita actualizar la información de su seguro médico adicional, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Es posible que deba proporcionar su número de identificación de miembro del plan a sus otros seguros médicos (una vez que haya confirmado su identidad), para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

CAPÍTULO 2

*Números telefónicos y
recursos importantes*

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

SECCIÓN 1	Contactos de Molina Medicare Options Plus HMO SNP (cómo comunicarse con nosotros e incluso cómo contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros del plan)	22
SECCIÓN 2	Medicare (cómo recibir asistencia e información directamente del programa Federal de Medicare).....	30
SECCIÓN 3	Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (asistencia gratuita, información y respuestas a sus consultas sobre Medicare).....	31
SECCIÓN 4	Organización de Mejoramiento de Calidad (pagada por Medicare para controlar la calidad de la atención brindada a los beneficiarios de Medicare).....	32
SECCIÓN 5	Seguro Social	33
SECCIÓN 6	Medicaid (un programa mixto federal y del estado que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos)	34
SECCIÓN 7	Información sobre programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos recetados	37
SECCIÓN 8	Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario	40
SECCIÓN 9	¿Tiene algún “seguro grupal” o algún otro seguro médico de su empleador?	40

SECCIÓN 1 Contactos de Molina Medicare Options Plus HMO SNP (cómo comunicarse con nosotros e incluso cómo contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros del plan)

Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de nuestro plan

Para obtener asistencia con reclamos, facturación o consultas sobre la tarjeta de membresía, llame o escriba al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP. Estaremos complacidos en ayudarlo.

Método	Departamento de Servicios para Miembros: Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 665-3072 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. El Departamento de Servicios para Miembros también cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(801) 858-0409
CORREO	Molina Healthcare 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Cómo contactarnos para consultar sobre una decisión de cobertura referente a su atención médica

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura, o sobre la suma que pagaremos por sus servicios médicos. Para obtener más información sobre la solicitud de decisiones de cobertura de su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

No dude en comunicarse con nosotros si tiene alguna consulta sobre nuestro proceso de decisión de cobertura.

Método	Decisiones de cobertura de atención médica – Información de contacto
POR TELÉFONO	(888) 898-7969 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(888) 295-7665
CORREO	Molina Healthcare 200 Oceangate Suite 100 Long Beach, CA 90802
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

Cómo contactarnos para presentar una apelación por su atención médica

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación por su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Apelaciones por atención médica – Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 665-3072 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(562) 499-0610
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Quejas y apelaciones P.O. Box 22816 Long Beach, CA 90801-9977
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Cómo contactarnos para presentar una queja por su atención médica

Puede presentar una queja sobre nosotros o uno de los proveedores de nuestra red, incluso quejas sobre la calidad de la atención. Este tipo de queja no incluye disputas por cobertura o pagos. (Si su problema está relacionado con la cobertura o el pago del plan, debe consultar la sección anterior sobre la presentación de apelaciones). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja por su atención médica, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Quejas por atención médica – Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 665-3072 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(562) 499-0610
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Quejas y apelaciones P.O. Box 22816 Long Beach, CA 90801-9977
PÁGINA WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre Molina Medicare Options Plus HMO SNP directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Cómo contactarnos para presentar una solicitud de decisiones de cobertura referente a sus medicamentos recetados de la Parte D

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por los medicamentos recetados cubiertos por el beneficio de la Parte D incluido en el plan. Para obtener más información sobre la solicitud de decisiones de cobertura por sus medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*).

Método	Decisiones de cobertura por medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
POR TELÉFONO	(888) 665-1328 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(866) 290-1309
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Departamento de farmacias 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Cómo contactarnos para presentar una apelación por sus medicamentos recetados de la Parte D

Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado. Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación por sus medicamentos recetados de la Parte D, consulte el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).

Método	Apelaciones por medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
POR TELÉFONO	(888) 665-1328 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(866) 290-1309
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Departamento de farmacias 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Cómo contactarnos para presentar una queja por sus medicamentos recetados de la Parte D

Puede presentar una queja sobre nosotros o una de las farmacias de nuestra red, lo cual incluye quejas sobre la calidad de su atención. Este tipo de queja no incluye disputas por cobertura o pagos. (Si su problema está relacionado con la cobertura o el pago del plan, debe consultar la sección anterior sobre la presentación de apelaciones). Para más información sobre cómo presentar una queja por sus medicamentos recetados de la Parte D, lea el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*)).

Método	Quejas por medicamentos recetados de la Parte D – Información de contacto
POR TELÉFONO	(888) 665-1328 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(562) 499-0610
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Quejas y apelaciones P.O. Box 22816 Long Beach, CA 90801-9977 Puede presentar una queja a través de nuestro formulario de quejas ubicado en el siguiente enlace: http://www.molinahealthcare.com/medicare
PÁGINA WEB DE MEDICARE	Puede presentar una queja sobre Molina Medicare Options Plus HMO SNP directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, visite www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Dónde enviar una solicitud para pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de atención médica o medicamentos que usted ha recibido

Para obtener más información sobre situaciones en las que usted deba solicitarnos un reintegro o que paguemos una factura que recibió de un proveedor, consulte el Capítulo 7 (*Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

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

Método	Solicitud de pago – Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 665-3072 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	Parte C (Servicios médicos): (801) 858-0409 Parte D (Farmacia): (866) 771-0117
CORREO	Molina Healthcare ATTN: Departamento de Servicios para Miembros P.O. Box 8542 Midvale, UT 84047
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

SECCIÓN 2 Medicare (cómo recibir asistencia e información directamente del programa Federal de Medicare)

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

La agencia federal que administra Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (a veces llamados “CMS”). Esta agencia contrata los servicios de organizaciones Medicare Advantage, lo cual incluye nuestra institución.

Método	Medicare – Información de contacto
POR TELÉFONO	1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
PÁGINA WEB	<u>http://www.medicare.gov</u> Esta es la página web oficial del gobierno de Medicare. Brinda información actualizada de Medicare y temas actuales de Medicare. También brinda información sobre hospitales, residencias para ancianos, médicos, agencias de atención médica a domicilio y centros de diálisis. Incluye cuadernillos que puede imprimir directamente de su computadora. También puede encontrar contactos de Medicare en su estado. En la página web de Medicare también encontrará información detallada sobre los requisitos que debe reunir para lograr la elegibilidad en Medicare y las opciones de inscripción con las siguientes herramientas: • Herramienta de requisitos para participar en Medicare: Ofrece información sobre el estado de elegibilidad de Medicare. • Localizador de planes de Medicare: Ofrece información personalizada sobre los planes de medicamentos recetados disponibles de Medicare, los Planes de Salud de Medicare y las pólizas de Medigap (Seguro Suplementario de Medicare) en su área. Estas herramientas ofrecen un <i>cálculo aproximado</i> de sus gastos de su bolsillo en los distintos planes de Medicare.

Método	Medicare – Información de contacto
PÁGINA WEB (continuación)	También puede usar la página web para informarle a Medicare sobre cualquier queja que tenga sobre Molina Medicare Options Plus HMO SNP: • Infórmele a Medicare su queja: Puede presentar una queja sobre Molina Medicare Options Plus HMO SNP directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas en serio y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa Medicare. Si no tiene computadora, puede usar una computadora de la biblioteca local o de un centro de ancianos para ingresar a esta página web. O bien, puede llamar a Medicare e informarle qué información está buscando. Encontrarán la información en la página web, la imprimirán y se la enviarán. (Puede llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048). • Cobertura esencial mínima (MEC): La cobertura conforme a este Plan califica como una cobertura esencial mínima (MEC) y cumple con el requerimiento de responsabilidad compartida individual de la Ley de Protección al Paciente y del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA). Visite la página web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) en http://www.irs.gov/uac/Questions-and-Answers-on-the-Individual-Shared-Responsibility-Provision para obtener más información sobre el requisito individual para la cobertura esencial mínima (MEC).

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (asistencia gratuita, información y respuestas a sus consultas sobre Medicare)

El Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) es un programa gubernamental con asesores capacitados en cada estado. En Michigan, el SHIP se denomina Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMAP).

El Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMAP) es independiente (no tiene relación con ninguna compañía de seguros ni con ningún plan de salud). Es un programa estatal que obtiene fondos del gobierno federal para ofrecer asesoramiento local gratuito sobre seguros médicos a los beneficiarios de Medicare.

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

Los consejeros del Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMA) lo pueden ayudar con sus problemas o preguntas sobre Medicare. Lo ayudarán a comprender sus derechos de Medicare, a presentar quejas por la atención médica o el tratamiento que recibe y a solucionar cualquier problema con sus facturas de Medicare. Los consejeros del Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMA) podrán ayudarlo a comprender sus opciones dentro de los planes de Medicare y responder sus preguntas relacionadas con el cambio de un plan a otro.

Método	Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMA) (SHIP para Michigan): Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 803-7174
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Michigan Medicare / Medicaid Assistance Project (MMA): 6105 West St. Joseph Suite 204 Lansing, Michigan 48917-4850
PÁGINA WEB	http://www.mmapinc.org

SECCIÓN 4 Organización de Mejoramiento de Calidad (pagada por Medicare para controlar la calidad de la atención brindada a los beneficiarios de Medicare)

En cada estado, funciona una Organización de Mejoramiento de Calidad designada para brindar servicios a los beneficiarios de Medicare. Para Michigan, la Organización de Mejoramiento de Calidad se denomina KePRO.

KePRO cuenta con un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal. Esta organización recibe el pago de Medicare para analizar y ayudar a mejorar la calidad de atención a los beneficiarios de Medicare. KePRO es una organización independiente. No está asociada con nuestro plan.

Debe comunicarse con KePRO en cualquiera de estas situaciones:

- Si tiene una queja por la calidad de la atención que ha recibido.

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

- Si considera que el período de cobertura por su estadía en el hospital finalizará demasiado pronto.
- Si considera que el período de cobertura por servicios de atención médica domiciliaria, atención en centros de enfermería especializada o centros de rehabilitación integral ambulatoria (CORF, por sus siglas en inglés) finalizará demasiado pronto.

Método	KePRO (Organización de Mejoramiento de Calidad de Michigan): Información de contacto
POR TELÉFONO	(855) 408-8557
TTY	(855) 843-4776 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	KEPRO 5201 W. Kennedy Blvd., Suite 900 Tampa, FL 33609
PÁGINA WEB	http://www.keproqio.com/

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social es responsable de determinar la elegibilidad y de administrar las inscripciones a Medicare. Los ciudadanos estadounidenses mayores de 65 o personas con discapacidades o insuficiencia renal en etapa terminal que sean elegibles pueden ser beneficiarios de Medicare. Si usted ya recibe cheques del Seguro Social, la inscripción en Medicare es automática. Si no recibe cheques del Seguro Social, debe inscribirse en Medicare. El Seguro Social administra el proceso de inscripción para Medicare. Para solicitar Medicare, puede llamar al Seguro Social o visitar la oficina local del Seguro Social.

El Seguro Social está a cargo, además, de determinar quién debe pagar una suma adicional por su cobertura de medicamentos de la Parte D porque tienen mayores ingresos. Si recibió una carta del Seguro Social donde se le indica que tiene que pagar la cantidad extra y usted tiene preguntas sobre la suma o si sus ingresos decayeron debido a un evento trascendental, comuníquese con el Seguro Social para pedirles una reconsideración.

Si se muda o cambia su dirección postal, es importante que se contacte con su Seguro Social para hacerles saber de estos cambios.

Método	Seguro Social: Información de contacto
POR TELÉFONO	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes. Puede usar los servicios telefónicos automáticos del Seguro Social para obtener información grabada y realizar algunos trámites las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes.
PÁGINA WEB	http://www.ssa.gov

SECCIÓN 6 **Medicaid** (un programa mixto federal y del estado que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos)

Medicaid es un programa mixto federal y del estado que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos.

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

- **Beneficiario Calificado de Medicare (QMB, por sus siglas en inglés):** Ayuda a pagar las primas de Medicare Parte A y Parte B, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas con QMB también pueden reunir los requisitos para ser elegibles y recibir los beneficios completos de Medicaid [QMB+]).
- **Programa de Beneficiario de Medicare de Bajos Ingresos Especificados (SLMB):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también pueden reunir los requisitos para ser elegibles y recibir los beneficios completos de Medicaid [SLMB+]).
- **Individuo Calificado (QI, por sus siglas en inglés):** Ayuda a pagar las primas de la Parte B.

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

- **Individuos discapacitados y empleados cualificados (QDWI):** Ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Los miembros de este plan están inscritos en Medicare y también en Medicaid. Si tiene preguntas sobre la asistencia que recibe de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan.

Método	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (Programa Medicaid de Michigan): Información de contacto
POR TELÉFONO	(517) 373-3740
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS): Capital View Building 201 Townsend Street Lansing, Michigan 48913
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/mdch

La Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan ayuda a las personas inscritas en Medicaid a resolver problemas en el servicio o la facturación. Lo pueden ayudar a presentar una apelación o una queja contra nuestro plan.

Método	<u>Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan:</u> Información de contacto
POR TELÉFONO	(866) 485-9393 o al (517) 373-8230
TTY	(517) 373-4096 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	La Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909-8176
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/mdch

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

La Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan ayuda a que las personas obtengan información acerca de residencias para ancianos y a resolver problemas entre estas residencias y los residentes o sus familias.

Método	Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan (Mediador de atención a largo plazo): Información de contacto
POR TELÉFONO	(866) 485-9393
TTY	(517) 373-4096 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Long Term Care Ombudsman P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909-8176
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/miseniors/

SECCIÓN 7 Información sobre programas para ayudar a las personas a pagar sus medicamentos recetados

Programa de “Ayuda adicional” de Medicare

La mayoría de nuestros miembros califican y ya están obteniendo “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos del plan de medicamentos recetados.

Medicare brinda “Ayuda adicional” para pagar los costos de los medicamentos recetados para las personas que tiene ingresos y recursos limitados. Los recursos incluyen sus ahorros y acciones, pero no su casa o automóvil. Aquellos que califican obtienen ayuda para pagar por cualquier prima mensual del plan de medicamentos recetados de Medicare, deducible anual y los copagos de las recetas. Esta “Ayuda adicional” cuenta como parte de los gastos de su bolsillo.

Las personas con ingresos y recursos limitados pueden calificar para “Ayuda adicional”. Algunas personas califican automáticamente para “Ayuda adicional” y no necesitan aplicar. Medicare envía una carta a las personas que califican automáticamente para “Ayuda adicional”.

Si tiene preguntas sobre la “Ayuda adicional”, utilice la siguiente información para comunicarse:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- La oficina de Seguro Social al 1-800-772-1213, de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-325-0778 o
- La oficina de Medicaid de su estado. (Consulte la Sección 6 de este capítulo para obtener la información de contacto)

Si usted considera que califica para “Ayuda adicional” y considera que está pagando una suma de costo compartido incorrecta por un medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan ha diseñado un proceso que le permite solicitar asistencia para obtener evidencia del nivel de copago correspondiente o, si usted ya tiene esa evidencia, asistencia para presentarnos esta evidencia.

Puede encontrar la mejor evidencia disponible (BAE, por sus siglas en inglés) en Internet, en http://www.cms.gov/Medicare/Prescription-Drug-Coverage/PrescriptionDrugCovContra/Best_Available_Evidence_Policy.html. La BAE se utiliza para determinar el subsidio por bajos ingresos de un miembro. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros y Departamento de Farmacias identifica los casos en los que la política de BAE tiene validez. Los miembros pueden enviar la documentación BAE para establecer la elegibilidad a la dirección del Departamento de Servicios para Miembros enumerada en el Capítulo 2. Asimismo, puede comunicarse con Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Las formas de evidencia admisibles son:

- Carta de aprobación de la Administración de Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés)

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

- Aviso de aprobación
- Ingreso de seguridad suplementario

Cuando recibamos la evidencia de su nivel de copago, actualizaremos nuestro sistema para que usted abone el copago correcto cuando vuelva a obtener su próxima receta médica en la farmacia. Si abona un copago mayor, le reintegraremos el importe correspondiente. Le enviaremos un cheque por el excedente o descontaremos el importe de futuros copagos. Si la farmacia no le ha cobrado un copago y registra ese monto como una deuda de la cual usted es responsable, nosotros podemos efectuar el pago directamente a la farmacia. Si el estado efectuó el pago en su nombre, pagaremos directamente al estado. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare

El Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare brinda descuentos de fabricante sobre medicamentos de marca a los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la etapa de brecha en cobertura y no se encuentren recibiendo “Ayuda adicional”. Para aquellos medicamentos de marca de los fabricantes, se encuentra disponible un descuento del 50 % sobre el precio negociado (sin incluir la tarifa de dispensación). El plan paga un 5% adicional y usted paga el 45% restante para sus medicamentos de marca.

Si alcanza la brecha en cobertura, aplicaremos automáticamente el descuento cuando la farmacia le facture sus recetas médicas, y en su Descripción de beneficios de la Parte D (EOB de la Parte D) se mostrará cualquier descuento otorgado. Tanto la suma que usted paga como la suma descontada por el fabricante cuentan en el cálculo de los gastos de su bolsillo como si usted los hubiese pagado y lo harán avanzar en la brecha en cobertura. La suma que abona el plan (5 %) no cuenta para el cálculo de sus gastos de su bolsillo.

También recibirá cobertura para algunos medicamentos genéricos. Si alcanza la brecha en cobertura, el plan pagará el 42% del precio de los medicamentos genéricos y usted pagará el 58% restante del precio. En el caso de los medicamentos genéricos, la suma que abona el plan (42%) no cuenta para el cálculo de gastos de su bolsillo. Únicamente la suma que usted paga cuenta y lo hace avanzar en la brecha en cobertura. Además, la tarifa de dispensación se incluye como parte del costo del medicamento.

La mayoría de nuestros miembros obtienen “Ayuda adicional” de Medicare para pagar los costos del plan de medicamentos recetados. Si obtiene “Ayuda adicional”, el Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare no se aplica a usted. En lugar de eso, tiene cobertura para medicamentos recetados durante la brecha de cobertura a través del Programa de “Ayuda adicional”.

Si tiene alguna pregunta acerca de la disponibilidad de descuentos para los medicamentos que usted está tomando o acerca del Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare en general, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números telefónicos están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 2. Números telefónicos importantes y recursos

¿Qué sucede si usted posee una cobertura de un Programa de Asistencia para Medicamentos del VIH (ADAP)? ¿Qué es el Programa de Asistencia para Medicamentos del VIH (ADAP)?

El Programa de Asistencia para Medicamentos del VIH (ADAP) ayuda a las personas elegibles para el ADAP que viven con VIH/SIDA a tener acceso a medicamentos del VIH que salvan la vida. Los medicamentos recetados de Medicare Parte D que también están cubiertos por el ADAP califican para la asistencia de costo compartido en los medicamentos recetados. Nota: Para ser elegible para el ADAP que funciona en su Estado, las personas deben reunir determinados criterios, incluida la prueba de residencia en el estado y la condición de VIH, bajos ingresos según lo definido por el estado y condición de asegurado/subasegurado.

Si está inscrito actualmente en un ADAP, puede continuar brindándole asistencia de costo compartido en los medicamentos recetados de Medicare Parte D en el formulario del ADAP. A fin de garantizar que continúe recibiendo esta asistencia, notifique a su trabajador de inscripción del ADAP local si hay algún cambio en el nombre del plan o el número de la póliza de Medicare Parte D. Programa de Asistencia para Medicamentos para el VIH/SIDA de Michigan (MIDAP), Teléfono: (888) 826-6565.

Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos, o cómo inscribirse en el programa, llame al Programa de Asistencia para Medicamentos del VIH/SIDA de Michigan (MIDAP), teléfono: (888) 826-6565.

¿Y si obtiene “Ayuda adicional” de Medicare para ayudar a pagar los costos de sus medicamentos recetados? ¿Puede recibir descuentos?

La mayoría de nuestros miembros obtienen “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos del plan de medicamentos recetados. Si obtiene “Ayuda adicional”, el Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare no se aplica a usted. Si obtiene “Ayuda adicional”, ya tiene cobertura para sus medicamentos recetados durante la brecha en cobertura.

¿Qué ocurre si no obtiene un descuento, pero considera que debería obtenerlo?

Si cree que ha alcanzado la brecha en cobertura y no ha obtenido un descuento cuando pago por su medicamento de marca, usted debe revisar su siguiente aviso de *Descripción de Beneficios de la Parte D* (EOB de la Parte D). Si el descuento no aparece en su *Descripción de Beneficios de la Parte D*, usted debe comunicarse con nosotros para asegurar que los registros de sus recetas están correctos y actualizados. Si no estamos de acuerdo en que se le debe un descuento, puede apelar nuestra decisión. Puede obtener ayuda para presentar una apelación de su Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) (los números telefónicos están en la Sección 3 de este capítulo) o llamando al 1-800- MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 8 Cómo comunicarse con la Junta de Retiro Ferroviario

La Junta de Retiro Ferroviario es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores del ferrocarril de la nación y sus familias. Si tiene alguna consulta con respecto a los beneficios que le corresponden de la Junta de Retiro Ferroviario, llame a la agencia.

Si recibe sus servicios de Medicare por medio de la Junta de Retiro Ferroviario, es importante que les haga saber si se muda o cambia de dirección postal.

Método	Junta de Retiro Ferroviario – Información de contacto
POR TELÉFONO	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Horario de atención de 9:00 a. m. a 3:30 p. m., de lunes a viernes. Si tiene un teléfono de tonos, puede obtener información grabada y servicios automáticos las 24 horas del día, incluso los fines de semana y días festivos.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a estos números <i>no</i> son gratuitas.
PÁGINA WEB	http://www.rrb.gov

SECCIÓN 9 ¿Tiene algún “seguro grupal” o algún otro seguro médico de su empleador?

Si usted (o su cónyuge) obtiene beneficios de su empleador o grupo de retiro (o el de su cónyuge) como parte de este plan, llame a su empleador/administrador de beneficios del grupo o al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de sus beneficios médicos, primas, o periodo de inscripción (o los de su cónyuge) del empleador o de retiro. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). También puede llamar a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) si tiene preguntas relacionadas con su cobertura de Medicare conforme a este plan.

Si tiene otra cobertura de medicamentos recetados a través de su empleador (o el empleador de su cónyuge) o grupo de retiro, por favor comuníquese con **el administrador de los beneficios del grupo**. El administrador de beneficios puede ayudarle a determinar cómo funcionará su cobertura actual para medicamentos recetados con su plan.

CAPÍTULO 3

*Cómo usar la cobertura del plan
para sus servicios médicos y
otros servicios cubiertos*

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 1	Conceptos que usted debe conocer sobre cómo obtener cobertura para atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan.....	44
Sección 1.1	Definición de “proveedores de la red” y “servicios cubiertos”	44
Sección 1.2	Normas básicas para obtener atención médica y otros servicios cubiertos por el plan.....	44
SECCIÓN 2	Utilizar proveedores de la red del plan para obtener atención médica y otros servicios.....	46
Sección 2.1	Debe elegir un Proveedor de atención primaria (PCP) que brinde y supervise su atención	46
Sección 2.2	Tipos de atención médica y otros servicios que usted puede recibir sin obtener la aprobación previa de su PCP	48
Sección 2.3	Cómo recibir atención de especialistas y otros proveedores de la red.....	49
Sección 2.4	Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red	50
SECCIÓN 3	Cómo obtener servicios cubiertos en caso de una emergencia o de atención necesaria de forma urgente o durante una catástrofe.....	50
Sección 3.1	Atención en casos de emergencia médica.....	50
Sección 3.2	Atención en casos de servicios requeridos urgentemente.....	52
Sección 3.3	Cómo obtener atención durante una catástrofe.....	52
SECCIÓN 4	Cómo proceder si directamente recibe la factura por los gastos totales de los servicios cubiertos	53
Sección 4.1	Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo por los servicios cubiertos.....	53
Sección 4.2	¿Qué debe hacer si los servicios no están cubiertos por su plan?	53
SECCIÓN 5	¿Cómo son cubiertos sus servicios médicos cuando usted participa en un “estudio de investigación clínica”?	54
Sección 5.1	¿Qué es un “estudio de investigación clínica”?	54
Sección 5.2	Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿a quién le corresponde pagar cada gasto?.....	55

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 6	Normas para obtener atención cubierta en una “institución no médica religiosa dedicada a la atención médica”	56
Sección 6.1	Definición de institución no médica religiosa dedicada a la atención médica	56
Sección 6.2	¿Qué tipo de atención está cubierta por nuestro plan en una institución no médica religiosa dedicada a la atención médica?.....	57
SECCIÓN 7	Normas para la adquisición de propiedad de equipo médico duradero	58
Sección 7.1	¿Será propietario del equipo médico duradero después de realizar un determinado número de pagos según nuestro plan?	58

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 1 Conceptos que usted debe conocer sobre cómo obtener cobertura para atención médica y otros servicios como miembro de nuestro plan

En este capítulo, se explican los conceptos que usted necesita conocer sobre cómo obtener cobertura de su plan para atención médica y otros servicios cubiertos. Proporciona las definiciones de ciertos términos y explica las normas que usted deberá seguir para recibir tratamientos, servicios y otro tipo de atención médica cubiertos por el plan.

Para obtener información detallada sobre el tipo de atención médica cubierta y otros servicios cubiertos por nuestro plan y sobre qué parte del costo debe pagar cuando recibe esta atención, consulte la tabla de beneficios en el siguiente capítulo: Capítulo 4 (*Tabla de beneficios, servicios cubiertos y lo que usted debe pagar*).

Sección 1.1 Definición de “proveedores de la red” y “servicios cubiertos”

A continuación definimos ciertos términos para que entienda cómo puede recibir la atención y los servicios cubiertos como miembro de nuestro plan:

- Los **“proveedores”** son los médicos y otros profesionales de la salud autorizados del estado para proveer servicios y atención médica. El término “proveedores” también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- **“Proveedores de la red”** son los médicos y otros profesionales de la salud, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica bajo contrato con nosotros para aceptar nuestro pago y su monto del costo compartido del plan como pago total. Estos proveedores han acordado prestar servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos emiten directamente una factura a nosotros por la atención que usted recibe. Cuando visite a un proveedor de la red, pagará solo la parte que le corresponde por el costo de los servicios cubiertos.
- **“Servicios cubiertos”** incluyen toda la atención médica, servicios de salud, suministros y equipos cubiertos por nuestro plan. Los servicios cubiertos por atención médica que le corresponden se encuentran detallados en la tabla de beneficios del Capítulo 4.

Sección 1.2 Normas básicas para obtener atención médica y otros servicios cubiertos por el plan

Como plan de salud de Medicare y Medicaid, Molina Medicare Options Plus HMO SNP debe cubrir todos los servicios que cubre Medicare Original y otros servicios, y debe cumplir todas las reglas de cobertura de Medicare Original por estos servicios.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Generalmente, Molina Medicare Options Plus HMO SNP cubrirá su atención médica en los siguientes casos:

- **La atención médica que recibe se encuentra incluida en la Tabla de beneficios del plan** (esta tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este cuadernillo).
- **La atención que recibe es considerada médicamente necesaria.** “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con estándares aceptados de la práctica médica.
- **Tiene un proveedor de atención primaria (PCP) de la red que suministra y supervisa su atención médica.** Como miembro de nuestro plan, debe elegir un proveedor de atención primaria (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 la red debe emitir una aprobación previa antes de que usted pueda consultar con otros proveedores de la red del plan, como especialistas, hospitales, centros de enfermería especializada o agencias de atención médica domiciliaria. Esto se llama darle a usted una “remisión”. Para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2.3 de este capítulo.
 - Las remisiones de su PCP no son necesarias en casos de atención de emergencia o de servicios requeridos urgentemente. También se proveen otros tipos de atención que no requieren la aprobación previa de su PCP (para obtener más información sobre este punto, consulte la Sección 2.2 de este capítulo).
- **Usted debe recibir atención por parte de un proveedor de la red** (para obtener más información sobre este servicio, lea la Sección 2 de este capítulo). En la mayoría de los casos, la atención que usted recibe de un proveedor fuera de la red (un proveedor que no es parte de la red de nuestro plan) no se cubrirá. *Estas son tres excepciones:*
 - El plan cubre la atención de emergencia o los servicios requeridos urgentemente que usted recibe de un proveedor fuera de la red. Para obtener más información sobre este tema y para conocer el significado de atención de emergencia o servicios requeridos urgentemente, consulte la Sección 3 de este capítulo.
 - Si necesita atención médica que, según las disposiciones de Medicare, debe estar cubierta por nuestro plan y los proveedores de nuestra red no pueden proveer esta atención, podrá recibir esta atención de un proveedor fuera de la red. En este caso, necesitará una autorización previa. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener asistencia (la información de contacto se encuentra en la cubierta posterior de este cuadernillo). Si recibe atención médica rutinaria de proveedores fuera de la red sin autorización previa, ni Medicare ni el plan serán responsables de los costos. En este caso, cubriremos estos servicios como si hubiera recibido la atención a través de un proveedor de la red. Si desea obtener información sobre cómo obtener la aprobación para visitar a un médico fuera de la red, consulte la Sección 2.4 de este capítulo.
 - El plan cubre servicios de diálisis renal de un centro de diálisis autorizado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

SECCIÓN 2 Utilizar proveedores de la red del plan para obtener atención médica y otros servicios

Sección 2.1	Debe elegir un Proveedor de atención primaria (PCP) que brinde y supervise su atención
--------------------	---

Definición de “PCP” y qué tipo de servicios presta un PCP

Al convertirse en miembro de nuestro plan, deberá elegir un proveedor de la red, que será su proveedor de cuidado primario (PCP). Su PCP puede ser un médico, una enfermera especializada u otro profesional de atención médica que cumpla los requisitos estatales y esté capacitado para brindarle atención médica básica. Los profesionales de salud son elegibles para prestar servicios como PCP de nuestro Plan cuando ejercen en las áreas de medicina de familia, medicina general, geriatría, medicina interna u obstetricia/ginecología. Como se explica abajo, usted recibirá su atención básica o de rutina de su PCP. Su PCP también coordinará los demás servicios cubiertos que usted reciba como miembro de nuestro Plan. Por ejemplo, para realizar una consulta con un especialista, en la mayoría de los casos, primero deberá obtener la aprobación de su PCP (esto se denomina obtener una “remisión” a un especialista). Su PCP también le proveerá la mayor parte de su atención y lo ayudará a coordinar los demás servicios cubiertos que usted reciba como miembro de nuestro plan. Esto incluye:

- Radiografías
- Pruebas de laboratorio
- Tratamientos
- Atención de médicos especialistas
- Internaciones en el hospital
- Cuidado de seguimiento

“Coordinar” sus servicios incluye consultar con otros proveedores de la red sobre su atención y desarrollo. Si necesita determinados tipos de servicios o suministros cubiertos, debe obtener la aprobación previa de su PCP (como en el caso de una remisión para consultar con un especialista). En algunos casos, su PCP deberá obtener autorización previa (aprobación previa) de nosotros. Dado que el PCP será el que proveerá y coordinará su atención médica, deberá verificar que se hayan enviado sus historias clínicas al consultorio de este. En la Sección 3, encontrará información sobre cómo protegemos la privacidad de sus registros médicos y la información médica personal.

Elección de un PCP

La relación con su PCP es importante. Le recomendamos que elija un PCP cerca de su casa. Tener a su PCP cerca hace que sea más fácil recibir atención médica y entablar una relación abierta y de confianza. Para obtener una copia actualizada del directorio de proveedores y farmacias u obtener asistencia adicional para elegir un PCP, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Si desea utilizar un especialista u hospital determinado, primero

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

asegúrese de que su PCP realice remisiones a ese especialista o utilice ese hospital. Una vez que haya elegido su PCP, le recomendamos que transfiera todos sus registros médicos a su consultorio. De esta manera, su PCP tendrá acceso a su historial médico y estará al corriente de cualquier afección médica existente que usted pueda tener. De ahora en más, su PCP será responsable de todos sus servicios de atención médica de rutina. Por lo tanto, si tiene alguna inquietud relacionada con la salud, será el primero con el que debe comunicarse. Encontrará el nombre y el número de teléfono del consultorio de su PCP impreso en su tarjeta de membresía.

Cambio de su PCP

Puede cambiar de PCP por cualquier razón, en cualquier momento. También podría ocurrir que su PCP dejara de pertenecer a la red de proveedores de nuestro plan y usted debiera seleccionar otro PCP.

Molina Medicare tiene una Política de continuidad de cuidado (COC, por sus siglas en inglés) que le permite tener acceso continuo a profesionales no contratados en las siguientes situaciones:

Si usted es un miembro nuevo, puede continuar con el tratamiento por hasta 90 días:

- Si está en un tratamiento activo con un proveedor médico no contratado al momento de la inscripción.
- Si tiene un equipo de médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) actual – Molina asegurará un acceso continuo a reparaciones y DME necesarios de proveedores no contratados.
- Si está embarazada, usted recibirá una continuidad de la atención hasta que los servicios de posparto se hayan completado o durante un período más largo, de ser necesario, para una transferencia segura con otro proveedor.

Si usted es un miembro existente, puede recibir una continuidad de la atención hasta por un año para servicios continuos luego de la interrupción de un contrato entre Molina y su proveedor médico o centro, considerando los siguientes avisos:

- Los servicios son parte de sus beneficios.
- Se interrumpió el servicio del proveedor debido a problemas en la calidad de la atención.
- El proveedor aceptó seguir viéndolo.
- El proveedor ha aceptado las tarifas regulatorias requeridas.

El personal de Molina Medicare trabajará con el proveedor médico no contratado para llevarlo a la red de Molina Medicare como un proveedor contratado o trabajará con usted y el proveedor para transferir su atención a un profesional dentro de la red de Molina Medicare durante el período de continuidad de la atención de 90 días. La continuidad de la atención se brindará dentro de los límites de sus beneficios.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Excepciones a la política:

1. El personal de Molina Medicare puede extender el período de 90 días si fuera necesario para satisfacer alguna necesidad excepcional que pudiera tener.
2. Molina no aprobará la continuación de la atención por parte de un proveedor externo si:
 - Usted solo requiere el control de una afección crónica.
 - La interrupción del contrato con el proveedor médico se realizó en función de una acción de revisión profesional debido a incompetencia o conducta inapropiada, y su bienestar puede peligrar.
 - El proveedor médico no está dispuesto a continuar brindándole la atención a usted.
 - La atención con el proveedor que no forma parte de la red se inició **después** de que usted se inscribió en Molina.

El proveedor a cargo de la atención continua no cumplió con los criterios/las políticas de acreditación de Molina en el pasado o intenta lograr la acreditación al mismo tiempo que brinda atención.

Sección 2.2 Tipos de atención médica y otros servicios que usted puede recibir sin obtener la aprobación previa de su PCP

Usted puede obtener los servicios que se detallan a continuación sin obtener la aprobación previa de su PCP.

- Atención médica de rutina para la mujer, que incluye exámenes de mamas, mamografías de detección (radiografías de las mamas), pruebas de Papanicoláu y tactos vaginales
- Vacunas contra la gripe, hepatitis B y neumonía
- Servicios de emergencia, sin importar si usted obtiene estos servicios de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red
- Servicios requeridos urgentemente obtenidos de proveedores de la red o proveedores fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles o no se pueda tener acceso a ellos temporalmente o, p. ej., cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan
- Servicios de diálisis renal que usted obtenga de un centro de diálisis autorizado por Medicare cuando se encuentre temporalmente fuera del área de servicio del plan (Si es posible, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros antes de abandonar el área de servicio para que coordinemos su tratamiento regular de diálisis mientras esté fuera del área. Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos**Sección 2.3 Cómo recibir atención de especialistas y otros proveedores de la red**

Un especialista es un médico que provee servicios de atención médica para una enfermedad específica o parte del cuerpo. Existen muchos tipos de especialistas. Algunos ejemplos son:

- Atención de oncólogos para pacientes con cáncer.
- Atención de cardiólogos para pacientes con afecciones cardíacas.
- Atención de médicos ortopedistas para pacientes con ciertas afecciones óseas, articulares o musculares.

Para ciertos tipos de remisiones, es posible que su PCP necesite obtener la aprobación previa de nuestro plan (esto se denomina “autorización previa”). Para obtener información sobre los servicios que requieren una autorización previa, consulte el Capítulo 4, Sección 2.1.

Es muy importante obtener una remisión (aprobación previa) de su PCP antes de visitar a un especialista de la red o a determinados proveedores (hay algunas excepciones, que incluyen la atención médica de rutina para la mujer o diálisis). Si no obtiene una remisión (aprobación previa) antes de recibir los servicios de un especialista, es probable que usted tenga que hacerse cargo del pago de estos servicios. Si el especialista le indica que debe retornar para recibir más atención, primero deberá verificar que la remisión (aprobación previa) que obtuvo de su PCP para la primera consulta cubra más consultas con el especialista.

Si desea utilizar los servicios de determinados especialistas, infórmese sobre si su PCP recomienda pacientes a esos especialistas. Cada PCP del plan elige a determinados especialistas de la red para sus remisiones. Esto significa que el PCP que usted seleccione puede determinar los especialistas que puede ver. Generalmente, puede cambiar de PCP en cualquier momento si desea visitar a un especialista de la red al que su PCP actual no lo puede derivar. Si desea utilizar determinados hospitales, debe informarse sobre si su PCP utiliza estos hospitales.

¿Qué ocurre si un especialista u otro proveedor de la red se retira de nuestro plan?

Podemos realizar cambios en los hospitales, médicos y especialistas (proveedores) que forman parte de su plan durante el año. Existe un número de motivos por los que su proveedor podría abandonar su plan. Si su médico o especialista abandona su plan, usted tiene determinados derechos y protecciones que se resumen a continuación:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le brindemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Cuando sea posible, le informaremos con una antelación de al menos 30 días que su proveedor abandona su plan para que tenga tiempo para seleccionar un nuevo proveedor.
- Lo ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado para continuar gestionando sus necesidades de atención médica.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

- Si se está sometiendo a un tratamiento médico, tiene derecho a solicitar y trabajaremos con usted para garantizarle que el tratamiento médicamente necesario que está recibiendo no sea interrumpido.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar su proveedor anterior o que no se está gestionando su atención de forma adecuada, tiene derecho a presentar una apelación sobre nuestra decisión.
- Si se entera que su médico o especialista abandona su plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor y gestionar su atención.

Sección 2.4 Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red

Si necesita atención médica que, según las disposiciones de Medicare, debe estar cubierta por nuestro plan y los proveedores de nuestra red no pueden proveer esta atención, podrá recibir esta atención de un proveedor fuera de la red. En este caso, necesitará una autorización previa. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener asistencia (la información de contacto se encuentra en la cubierta posterior de este cuadernillo). Si recibe atención médica rutinaria de proveedores fuera de la red sin autorización previa, ni Medicare ni el plan serán responsables de los costos.

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios cubiertos en caso de una emergencia o de atención necesaria de forma urgente o durante una catástrofe

Sección 3.1 Atención en casos de emergencia médica

Definición de “emergencia médica” y cómo proceder en caso de tener una emergencia médica

Una “**emergencia médica**” ocurre cuando usted u otra persona prudente no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento o la pérdida de una extremidad o de una función de esta. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente.

En caso de una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda cuanto antes.** Llame al 911 para obtener ayuda o concurra a la sala de emergencias u hospital más cercano. Llame para solicitar una ambulancia en caso de necesitar una. *No* es necesario obtener primero la aprobación ni la remisión médica de su PCP.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

- **En cuanto pueda, verifique que su plan haya sido informado de su emergencia.** Necesitamos realizar el seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deberá llamarnos para informarnos de su atención de emergencia, generalmente dentro de las 48 horas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros utilizando el número que se encuentra en el reverso de la tarjeta de identificación de membresía del plan.

Servicios que están cubiertos en una emergencia médica

Usted puede recibir atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios. Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que el traslado a la sala de emergencia con otro medio de transporte podría poner en peligro su salud. Para obtener más información, consulte la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4 de este cuadernillo.

Si tiene una emergencia, consultaremos con los médicos que le proveen atención de emergencia para ayudar a controlar la atención que recibe y realizar un seguimiento de ella. Los médicos que le proveen atención de emergencia determinarán cuándo su estado es estable y si la emergencia médica ha concluido.

Una vez que haya finalizado la emergencia, usted tendrá derecho a recibir cuidado de seguimiento para verificar que su estado continúe estable. El cuidado de seguimiento está cubierto por nuestro plan. Si recibe atención de emergencia de proveedores fuera de la red, intentaremos coordinar que los proveedores de la red se hagan cargo de su atención tan pronto como su estado de salud y las circunstancias lo permitan.

¿Qué ocurre si no era una emergencia médica?

A veces, es difícil determinar cuándo se tiene una emergencia médica. Por ejemplo, usted podría consultar por una atención de emergencia (porque cree que su salud corre grave peligro) y el médico podría determinar que, en realidad, no se trató de una emergencia médica. Si se determina que no tuvo una emergencia médica (siempre que justificadamente haya creído que su salud corría grave peligro), cubriremos la atención que recibió.

Sin embargo, después de que el médico haya determinado que *no* fue una emergencia, cubriremos atención adicional *solo* si usted recibe esta atención de alguna de estas dos maneras:

- recibe la atención adicional de un proveedor de la red;
- La atención adicional que usted recibe se considera como “servicios requeridos urgentemente” y usted sigue las reglas para obtener esta atención médica urgente (para obtener más información sobre este servicio, consulte la Sección 3.2 a continuación).

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos**Sección 3.2 Atención en casos de servicios requeridos urgentemente****¿Qué son servicios requeridos urgentemente?**

Los “Servicios requeridos urgentemente” son enfermedades, lesiones o afecciones médicas imprevistas, que no son de emergencia, que requieren atención médica inmediata. Los servicios requeridos urgentemente pueden proveerse por medio de proveedores de la red o proveedores fuera de la red, en caso de que los proveedores de la red no estuvieran disponibles o no fuera posible acceder a ellos momentáneamente. La afección imprevista podría ser, por ejemplo, un brote imprevisto de una afección conocida que usted tiene.

¿Qué sucede cuando está en el área de servicio del plan y tiene una necesidad urgente de atención?

Siempre debe intentar obtener servicios requeridos urgentemente de los proveedores de la red. Sin embargo, si los proveedores no se encuentran accesibles o no están disponibles provisoriamente y no es razonable esperar para recibir atención de su proveedor de la red cuando esta se encuentre disponible, cubriremos los servicios requeridos urgentemente de un proveedor fuera de la red.

Cuando un proveedor de la red no está disponible o no se puede acceder a él momentáneamente, se puede obtener atención médica urgente usando cualquier centro de atención médica urgente disponible. También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras al (888) 275-8750. Los usuarios hispanos deberán llamar al (866) 648-3537. Los usuarios de teléfonos de texto (TTY) deberán llamar al 711 (inglés) o al (866) 833-4703 (español).

¿Qué sucede cuando usted está fuera del área de servicio del plan cuando tiene una necesidad urgente de atención?

Cuando se encuentre fuera del área de servicio y no pueda consultar con un proveedor de la red, nuestro plan cubrirá los servicios requeridos urgentemente que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan no cubre servicios requeridos urgentemente o ningún tipo de atención fuera de los Estados Unidos.

Sección 3.3 Cómo obtener atención durante una catástrofe

Si el gobernador de su estado, la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el Presidente de los Estados Unidos declara un estado de desastre o emergencia en su área geográfica, igualmente podrá recibir atención de su plan.

Visite la siguiente página web: <http://www.molinahealthcare.com/medicare> para obtener información acerca de cómo acceder a la asistencia médica necesaria durante una catástrofe.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

En general, durante un desastre, su plan le permitirá obtener atención de proveedores fuera de la red a un costo compartido dentro de la red. Si no puede utilizar una farmacia de la red durante un desastre, podrá obtener sus medicamentos recetados en una farmacia fuera de la red. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 2.5.

SECCIÓN 4 Cómo proceder si directamente recibe la factura por los gastos totales de los servicios cubiertos**Sección 4.1 Puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo por los servicios cubiertos**

Si ha pagado sus servicios cubiertos o ha pagado una suma mayor a la que corresponde a su costo compartido en los servicios cubiertos, o si ha recibido una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, consulte el Capítulo 7 (Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos), donde obtendrá más información sobre cómo proceder en estos casos.

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

Molina Medicare Options Plus HMO SNP cubre todos los servicios médicos que son médicamente necesarios, que se enumeran en la Tabla de beneficios del plan (esta tabla se encuentra en el Capítulo 4 de este cuadernillo) y que se obtienen de conformidad con las normas del plan. Usted es responsable del pago total de los servicios no cubiertos por nuestro plan, ya sea porque son servicios no cubiertos por el plan o porque se obtuvieron fuera de la red y no estaban autorizados.

Cuando un proveedor de la red no está disponible o no se puede acceder a él momentáneamente, se puede obtener atención médica urgente usando cualquier centro de atención médica urgente disponible. También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras al (888) 275-8750. Los usuarios hispanos deberán llamar al (866) 648-3537. Los usuarios de teléfonos de texto (TTY) deberán llamar al 711 (inglés) o al (866) 833-4703 (español).

Si tiene alguna pregunta sobre si pagaremos un servicio o atención médica que desee obtener, tiene derecho a consultarnos si cubriremos el servicio antes de recibirlo. También podrá solicitarlo por escrito. Si le informamos que estos servicios no están cubiertos, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir su atención.

En el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*) encontrará más información sobre qué debe hacer para solicitarnos una decisión de cobertura o si desea apelar una decisión que ya hemos tomado. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

En el caso de servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, usted pagará la suma total por el costo de cualquier servicio que usted reciba después de haber agotado el beneficio para ese tipo de servicio cubierto. Si paga los costos una vez que se alcanzó el límite del beneficio, esos costos se contarán para el cálculo del máximo de gastos de su bolsillo. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para consultar cuánto es el límite aún disponible de sus beneficios.

SECCIÓN 5 ¿Cómo son cubiertos sus servicios médicos cuando usted participa en un “estudio de investigación clínica”?

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

Los médicos y científicos realizan estudios de investigación clínica (también llamados “ensayo clínico”) para probar nuevos tipos de atención médica, como por ejemplo observar la acción de un nuevo medicamento para el cáncer. Prueban nuevos procedimientos de atención médica o medicamentos en voluntarios que se ofrecen para ayudar en el estudio. Este tipo de estudio es una de las etapas finales de un proceso de investigación que ayuda a los médicos y científicos a analizar la eficacia y seguridad de un nuevo enfoque.

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

Una vez que Medicare o nuestro plan haya aprobado el estudio, alguien que trabajan en él se comunicará con usted para brindarle más información al respecto y verificar que reúna los requisitos establecidos por los científicos que realizan el estudio. Puede participar en el estudio siempre que reúna los requisitos para el estudio, comprenda completamente y acepte las condiciones de participación en el estudio.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original se hace responsable del pago de la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Cuando participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo los demás servicios que requiere para su atención (la atención que no está relacionada con el estudio) por medio de nuestro plan.

Si desea participar en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, *no* necesita obtener nuestra aprobación ni la de su PCP. *No* es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica sean proveedores de la red de nuestro plan.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Aunque no necesita permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, **sí debe informarnos antes de comenzar su participación en un estudio de investigación clínica.** Nos debe informar su participación porque:

1. Podemos informarle si el estudio de investigación clínica está aprobado por Medicare.
2. Podemos informarle sobre los servicios que recibirá de los proveedores del estudio de investigación clínica en lugar de los proveedores de nuestro plan.

Si decide participar en un estudio de investigación clínica, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Además, debería contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros (la información de contacto se encuentra en la cubierta posterior de este cuadernillo) o con la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6) para obtener más información sobre los servicios cubiertos por Medicaid y comprender todas sus opciones de cobertura.

Sección 5.2	Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, ¿a quién le corresponde pagar cada gasto?
--------------------	---

Al registrarse en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, tiene cubiertos los elementos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, que incluyen:

- La habitación y las comidas por internaciones en hospital que Medicare pagaría aunque usted no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos colaterales y las complicaciones de la nueva atención.

Medicare Original paga la mayor parte del costo de los servicios cubiertos que usted recibe como parte del estudio. Una vez que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan también pagará parte de los costos. Pagaremos la diferencia entre los costos compartidos de Medicare Original y sus costos compartidos como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará la misma suma por los servicios que recibe como parte del estudio que la suma que pagaría si recibiera estos servicios de parte de nuestro plan.

El siguiente ejemplo explica el funcionamiento de los costos compartidos: supongamos que, como parte del estudio de investigación, se le realizan análisis de laboratorio cuyo costo es de \$100. Supongamos también que su parte del costo de estos análisis es de \$20 con Medicare Original, pero la prueba solo sería de \$10 si se aplicaran los beneficios de nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría \$80 para la prueba y nosotros pagaríamos otros \$10. Esto significa que pagaría \$10, que es la misma suma que pagaría según los beneficios de nuestro plan.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Para que paguemos nuestra parte de los costos, deberá enviar una solicitud de pago. Con su solicitud, deberá enviarnos una copia de sus avisos de resumen de Medicare u otro documento que muestre los servicios que recibió como parte del estudio y que especifique el importe que adeuda. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre el envío de solicitudes de pago.

Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni su plan pagará los siguientes servicios:**

- Generalmente, Medicare *no* pagará por el nuevo artículo o servicio que el estudio está probando a menos que Medicare cubriera el artículo o servicio aun si usted *no* participara en un estudio.
- Artículos y servicios que usted o cualquier participante recibe del estudio de manera gratuita.
- Artículos o servicios provistos solamente para recopilar datos y no utilizados directamente para su atención médica. Por ejemplo, Medicare no cubre los gastos por TC mensuales que se realizan como parte del estudio si su afección médica normalmente requeriría sólo una TC.

Más información

Para más información sobre cómo participar en un estudio de investigación clínica lea la publicación “Medicare y Estudios de Investigación Clínica” en la página web de Medicare (<http://www.medicare.gov>). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Normas para obtener atención cubierta en una “institución no médica religiosa dedicada a la atención médica”

Sección 6.1 Definición de institución no médica religiosa dedicada a la atención médica

Una institución no médica religiosa dedicada al cuidado de la salud es un centro que provee atención para una afección que normalmente se trataría en un hospital o centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o centro de enfermería especializada contradice las creencias religiosas de un miembro, nuestro plan proveerá cobertura para atención en una institución no médica religiosa dedicada a la atención médica. Podrá optar por recibir atención médica en cualquier momento por cualquier razón. Este beneficio se provee únicamente para servicios de internación de la Parte A (servicios de atención que no sean médicos). Medicare solo pagará por servicios de atención que no sean médicos provistos por instituciones no médicas religiosas dedicadas al cuidado de la salud.

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Además, debería contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros (la información de contacto se encuentra en la cubierta posterior de este cuadernillo) o con la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6) para obtener más información sobre los servicios cubiertos por Medicaid y comprender todas sus opciones de cobertura.

Sección 6.2	¿Qué tipo de atención está cubierta por nuestro plan en una institución no médica religiosa dedicada a la atención médica?
--------------------	---

Para recibir atención en una institución no médica religiosa dedicada al cuidado de la salud, deberá firmar un documento legal en el que declare que conscientemente se opone a recibir tratamientos médicos “no exceptuados”.

- Atención o tratamientos médicos “no exceptuados” se refiere a cualquier tipo de atención o tratamiento médico *voluntario* y *no requerido* por las leyes federales, estatales o locales.
- Tratamientos médicos “exceptuados” se refiere a cualquier tipo de atención o tratamiento médico que usted recibe que *no* es voluntario o *es requerido* por las leyes federales, del estado o locales.

Para recibir cobertura de nuestro plan, la atención que recibe de una institución no médica religiosa dedicada al cuidado de la salud debe cumplir las siguientes condiciones:

- El centro que provee la atención debe estar certificada por Medicare.
- La cobertura de servicios de nuestro plan que usted recibe está limitada a los aspectos *no religiosos* de la atención.
- Si recibe servicios de esta institución en su domicilio, nuestro plan cubrirá estos servicios solo si su afección normalmente cumpliría con los requisitos de cobertura de servicios provistos por las agencias de atención médica domiciliaria que no son instituciones no médicas religiosas dedicadas al cuidado de la salud.
- Si recibe servicios de esta institución provistos en un centro, se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - debe tener una afección médica que le permitiría recibir servicios cubiertos para atención en hospital para pacientes internados o atención en centros de enfermería especializada.
 - Debe obtener aprobación previa de nuestro plan antes de ingresar al centro; de lo contrario, su internación no estará cubierta.
 - Pueden aplicarse las limitaciones de cobertura de internación en hospital de Medicare (consulte el beneficio del Capítulo 4).

Capítulo 3. Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos y otros servicios cubiertos

Además, debería contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros (la información de contacto se encuentra en la cubierta posterior de este cuadernillo) o con la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6) para obtener más información sobre los servicios cubiertos por Medicaid y comprender todas sus opciones de cobertura.

SECCIÓN 7 Normas para la adquisición de propiedad de equipo médico duradero

Sección 7.1 ¿Será propietario del equipo médico duradero después de realizar un determinado número de pagos según nuestro plan?

El equipo médico duradero incluye artículos tales como equipos y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores y camas de hospital que un proveedor solicita para uso domiciliario. Determinados elementos, como los dispositivos protésicos, siempre son propiedad del miembro. En esta sección, mencionaremos otros tipos de equipo médico duradero que se deben alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan determinados tipos de equipo médico duradero se convierten en propietarios del equipo después de abonar los copagos por el artículo durante 13 meses. Sin embargo, como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, usted generalmente no se convertirá en propietario del equipo médico duradero alquilado, independientemente de cuántos copagos realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan. Solo en determinadas circunstancias limitadas, transferiremos el derecho de propiedad del equipo médico duradero. Llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) para obtener información sobre los requisitos que debe cumplir y los documentos que debe suministrar.

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

Si se cambia a Medicare Original después de ser miembro de nuestro plan: Si no adquirió la propiedad del equipo médico duradero mientras estuvo en nuestro plan, deberá realizar 13 pagos consecutivos nuevos por el artículo mientras esté en Medicare Original para convertirse en su propietario. Los pagos anteriores que haya realizado mientras estaba en nuestro plan no se contarán para estos 13 pagos consecutivos.

Si hizo pagos por el equipo médico duradero conforme a Medicare Original *antes* de inscribirse en nuestro plan, esos pagos anteriores a Medicare Original tampoco cuentan para estos 13 pagos consecutivos nuevos. Deberá realizar 13 pagos consecutivos por el artículo estando inscrito en Medicare Original para convertirse en su propietario. No hay excepciones para este caso cuando regresa a Medicare Original.

CAPÍTULO 4

Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

SECCIÓN 1	Explicación de los gastos de su bolsillo por servicios cubiertos.....	61
Sección 1.1	Tipos de gastos de su bolsillo que debe pagar por servicios cubiertos.....	61
Sección 1.2	¿Cuál es su deducible del plan anual?.....	61
Sección 1.3	Nuestro plan también tiene un deducible separado para determinados tipos de servicios.....	62
Sección 1.4	¿Cuál es la suma máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos de Medicare Parte A y Parte B?	63
Sección 1.5	Nuestro plan no permite que los proveedores realicen “facturaciones de saldo”	63
SECCIÓN 2	Usar la <i>Tabla de beneficios</i> para saber qué está cubierto para usted y cuánto pagará	64
Sección 2.1	Sus beneficios médicos y costos como miembro del plan	64
SECCIÓN 3	¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?	99
Sección 3.1	Servicios <i>no</i> cubiertos por el plan (exclusiones).....	99

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

Este capítulo se centra en los servicios que están cubiertos y lo que usted paga por ellos.

Incluye una Tabla de beneficios en la que se enumeran los servicios cubiertos y se indica el monto que debe pagar por cada servicio cubierto como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP. Más adelante en este capítulo, encontrará información sobre los servicios médicos que no están cubiertos. También explica las limitaciones de ciertos servicios.

Sección 1.1 Tipos de gastos de su bolsillo que debe pagar por servicios cubiertos

Para comprender la información de pago que incluimos en este capítulo, debe conocer los tipos de gastos de su bolsillo que puede pagar por los servicios cubiertos.

- El “deducible” es la suma que usted debe pagar por servicios médicos antes de que nuestro plan comience a pagar su parte. (En la Sección 1.2, encontrará más información sobre su deducible del plan anual. La Sección 1.3 le indica más sobre sus deducibles anuales para determinadas categorías de servicios).
- Un “copago” es la suma fija que usted abona cada vez que recibe determinados servicios médicos. Debe abonar un copago en el momento que recibe el servicio médico. (En la Tabla de beneficios de la Sección 2, encontrará más información sobre los copagos).
- “Coseguro” es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Debe pagar el coseguro en el momento que recibe el servicio médico. (En la Tabla de beneficios de la Sección 2, encontrará más información sobre su coseguro).

Sección 1.2 ¿Cuál es su deducible del plan anual?

Su deducible anual durante 2015 es de \$0 o \$147. Este monto puede ser modificado para 2016. Esta es la suma que deberá pagar de su bolsillo antes de que paguemos nuestra parte por los servicios médicos cubiertos.

Hasta que haya pagado la suma deducible, usted deberá pagar el costo total de sus servicios cubiertos. Una vez que haya pagado su deducible, comenzaremos a pagar nuestra parte de los costos por los servicios médicos cubiertos y usted pagará su parte del copago o suma del coseguro por el resto del período de beneficios.

El deducible no aplica a algunos servicios. Esto significa que pagaremos nuestra parte de los costos por estos servicios aunque todavía no haya pagado su deducible anual. El deducible no aplica a los siguientes servicios:

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

- Servicios en hospital a pacientes internados
- Salud mental para pacientes internados
- Centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés)
- Atención de emergencia
- Servicios requeridos urgentemente
- Servicios de atención médica domiciliaria
- Servicios de transporte
- Medicamentos de venta libre
- Cuidados del pie de rutina
- Servicios preventivos
- Examen físico anual
- Beneficios suplementarios de salud y bienestar elegibles
- Servicios educativos sobre enfermedades renales
- Capacitación para el autocontrol de la diabetes
- Atención médica preventiva/Servicios dentales integrales
- Examen de la vista rutinario y elementos para la vista
- Medicamentos recetados

Sección 1.3	Nuestro plan también tiene un deducible separado para determinados tipos de servicios
--------------------	--

El plan tiene una suma de deducible anual para los siguientes tipos de servicios:

- Nuestra suma de deducible anual para la atención en hospital para pacientes internados es de \$0 o \$1,260 los días 1 a 60, según su nivel de elegibilidad de Medicaid (la suma de \$1,260 de 2015 puede cambiar para 2016). Hasta que haya pagado la suma deducible, deberá pagar el costo total de los servicios de atención en hospital para pacientes internados. Una vez que haya pagado su deducible, pagaremos nuestra parte de los costos por estos servicios y usted pagará su parte (la suma de su copago) por el resto del período de beneficios.
- Nuestra suma de deducible anual para la atención mental para pacientes internados es de \$0 o \$1,260 los días 1 a 60, según su nivel de elegibilidad de Medicaid (la suma de \$1,260 de 2015 puede cambiar para 2016). Hasta que haya pagado la suma deducible,

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

deberá pagar el costo total de los servicios de atención en hospital para pacientes internados. Una vez que haya pagado su deducible, pagaremos nuestra parte de los costos por estos servicios y usted pagará su parte (la suma de su copago) por el resto del período de beneficios.

Sección 1.4 ¿Cuál es la suma máxima que pagará por los servicios médicos cubiertos de Medicare Parte A y Parte B?

Nota: Debido a que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos miembros alguna vez alcanzan este máximo de gastos de su bolsillo.

Dado que usted está suscrito a un Plan Medicare Advantage, existe un límite en cuanto a la cantidad que usted debe pagar de su bolsillo cada año por servicios médicos que se encuentran cubiertos por Medicare Parte A y Parte B (ver la Tabla de beneficios médicos en la Sección 2 que se encuentra debajo). Este límite se denomina suma máxima de su propio bolsillo por servicios médicos.

Como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, la suma máxima que deberá pagar de su propio bolsillo por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B en 2016 es \$6,700. Las sumas que paga por deducibles, copagos y coseguro por servicios cubiertos cuentan para el cálculo de esta suma máxima de su propio bolsillo. (Las sumas que paga por las primas del plan y por los medicamentos recetados de la Parte D no cuentan para el cálculo de la suma máxima de su propio bolsillo. Además, las sumas que paga por algunos servicios no cuentan para el cálculo de la suma máxima de su propio bolsillo. Estos servicios están marcados con un asterisco (*) en la Tabla de Beneficios Médicos. Si usted alcanza la suma máxima de su propio bolsillo de \$6,700, usted no deberá pagar ningún otro gasto de su bolsillo durante el resto del año por servicios de la Parte A y Parte B cubiertos dentro de la red. Sin embargo, debe continuar pagando su prima del plan y la prima de Medicare Parte B (a menos que Medicaid o un tercero paguen la prima de la Parte B por usted).

Sección 1.5 Nuestro plan no permite que los proveedores realicen “facturaciones de saldo”

Como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, un factor de protección importante para usted es que, después de cumplir con los deducibles, solo debe pagar el monto de coparticipación cuando reciba servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales independientes, conocidos como “facturación del saldo”. Este factor de protección (por el cual nunca paga más de la suma de costos compartidos) tiene validez incluso si nosotros pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e, incluso, si hay una disputa y nosotros no pagamos determinados cargos del proveedor.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Este factor de protección funciona de la siguiente manera.

- Si la suma del costo compartido es un copago (un monto fijo en dólares; por ejemplo, \$15.00), usted solo debe pagar ese monto por cualquier servicio cubierto de un proveedor de la red.
- Si el costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), nunca pagará más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende de a qué tipo de proveedor visite:
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa 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 que participa en Medicare, debe pagar el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes. (Recuerde que el plan solo cubre servicios de proveedores fuera de la red en determinadas situaciones, como cuando obtiene una remisión).
 - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, debe pagar el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes. (Recuerde que el plan solo cubre servicios de proveedores fuera de la red en determinadas situaciones, como cuando obtiene una remisión).
- Si usted cree que un proveedor le ha realizado una "facturación de saldo", llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 2 Usar la *Tabla de beneficios* para saber qué está cubierto para usted y cuánto pagará

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

En la Tabla de beneficios de las siguientes páginas, se enumeran los servicios que cubre Molina Medicare Options Plus HMO SNP y lo que usted debe pagar de su bolsillo por cada servicio. Los servicios enumerados en la Tabla de Beneficios se cubren solo cuando se reúnen los siguientes requisitos de cobertura:

- Los servicios cubiertos de Medicare deben ser provistos según las pautas de cobertura establecidas por Medicare.
- Sus servicios (que incluyen atención médica, servicios, suministros y equipo) *deben* ser médicamente necesarios. “Médicamente necesario” significa que los servicios, suministros o medicamentos se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con estándares aceptados de la práctica médica.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

- Usted debe recibir atención de un proveedor de la red. En la mayoría de los casos, la atención que recibe de un proveedor fuera de la red no será cubierta. Para obtener más información sobre los requisitos para utilizar los proveedores de la red y las situaciones en las que cubrimos servicios de proveedores fuera de la red, consulte el Capítulo 3.
- Tiene un proveedor de atención primaria (PCP) que lo cuida y supervisa la atención que recibe. En la mayoría de los casos, su PCP debe otorgarle su aprobación previa antes de que usted pueda consultar otros proveedores de la red del plan. Esto se llama darle a usted una “remisión”. Para obtener más información sobre cómo obtener una remisión y sobre los casos en los que no necesita una, consulte el Capítulo 3.
- Algunos de los servicios enumerados en la Tabla de beneficios están cubiertos *solamente* si su médico u otro proveedor de la red obtienen una aprobación previa (a veces llamada “autorización previa”) de nosotros. Los servicios cubiertos que requieren aprobación previa están marcados en la Tabla de beneficios con un signo +.

Otros puntos importantes que considerar sobre nuestra cobertura:

- Como todos los Planes de Salud de Medicare, cubrimos todo lo que Medicare Original cubre. (Si desea saber más sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, revise su manual *Medicare y usted 2016*. Véalo en línea en <http://www.medicare.gov> o pida una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- En el caso de todos los servicios médicos preventivos que están cubiertos sin costo conforme a Medicare Original, también cubrimos el servicio sin costo alguno para usted.
- A veces, Medicare aumenta la cobertura a través de Medicare Original para nuevos servicios durante el año. Si Medicare aumenta la cobertura para cualquier servicio durante 2016, Medicare o nuestro plan cubrirán dichos servicios.



Verá esta manzana al lado de los servicios médicos preventivos en la Tabla de Beneficios.

Tabla de Beneficios

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
 Examen de detección de aneurisma de la aorta abdominal * Un examen de detección con ultrasonido por única vez para pacientes con riesgo. El plan solo cubre este examen preventivo si posee ciertos factores de riesgo y si obtiene una remisión para ello de parte de su médico, auxiliar médico, enfermera especializada o especialista de enfermería clínica.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficiarios elegibles para este examen de detección preventivo.
Servicios de ambulancia + - Los servicios de ambulancia cubiertos incluyen servicios de traslado en ambulancia en aeronaves de alas fijas, aeronaves de alas giratorias y por tierra al centro correspondiente más cercano que pueda proveer atención solo a miembros con afecciones médicas para las cuales otros medios de transporte puedan poner en riesgo la salud del paciente o si lo autoriza el plan. - El transporte en ambulancia que no sea de emergencia corresponde si se documenta que la afección del miembro es tal que otro medio de transporte podría ser peligroso para la salud del paciente y el traslado en ambulancia es médicamente necesario.	El 0 % o el 20 % del costo (viaje de ida)
 Consulta preventiva anual * Si tiene la Parte B desde hace más de 12 meses, puede obtener una consulta preventiva anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado en función de su salud actual y sus factores de riesgo. Esto se cubre una vez cada 12 meses. Nota: Su primera consulta preventiva anual no se puede realizar en los 12 meses posteriores a su visita preventiva de “Bienvenida a Medicare”. Sin embargo, no es necesario que se haya realizado una visita de “Bienvenida a Medicare” para tener cobertura para consultas preventivas anuales luego de haber tenido la Parte B durante 12 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la consulta preventiva anual.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
 Mediciones de masa ósea * Para pacientes que reúnen los requisitos (generalmente, son personas con riesgo de pérdida de masa ósea o con riesgo de osteoporosis), los siguientes servicios están cubiertos cada 24 meses o con más frecuencia si se consideran médicamente necesarios: pruebas para identificar la masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar la calidad ósea, incluido un informe médico de los resultados.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las mediciones de masa ósea cubierta por Medicare.
 Examen de detección de cáncer de mama (mamografías) * Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Una mamografía inicial entre los 35 y los 39 años de edad. • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres mayores de 40 años. • Un examen clínico de mamas cada 24 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las mamografías de detección cubiertas.
Servicios de rehabilitación cardíaca + Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicio, educación y asesoramiento están cubiertos para miembros que cumplan ciertos requisitos con la orden de un médico. El plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que, por lo general, son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.	0 % o 20 % del costo para servicios de rehabilitación cardíaca (del corazón) (para un máximo de 2 sesiones de una hora por día hasta 36 sesiones hasta 36 semanas):

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
 Consulta para reducción de riesgo de enfermedades cardiovasculares (tratamiento de enfermedades cardiovasculares) * Cubrimos una consulta por año con su médico de atención primaria para ayudarlo a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta consulta, el médico puede analizar el uso de la aspirina (si corresponde), controlarle la presión arterial y darle consejos para asegurarse de que esté alimentándose correctamente.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio preventivo de enfermedad cardiovascular de terapia conductual intensiva.
 Detección de enfermedades cardiovasculares * Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las pruebas de enfermedad cardiovascular que están cubiertas una vez cada 5 años.
 Examen de detección de cáncer de cuello uterino y vaginal * Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Para todas las mujeres: Se cubren pruebas de Papanicoláu y tactos vaginales una vez cada 24 meses. • Si tiene alto riesgo de sufrir cáncer de cuello uterino o si los resultados de la prueba de Papanicoláu no son normales y usted se encuentra en edad fértil: una prueba de Papanicoláu cada 12 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para Papanicoláu y tactos vaginales preventivos cubiertos por Medicare.
Servicios quiroprácticos (cubiertos por Medicare) Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Solo cubrimos la manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones.	El 0 % o el 20 % del costo

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
 Examen de detección de cáncer colorrectal * Para personas mayores de 50 años, se cubren los siguientes servicios: • Sigmoidoscopia flexible (o examen de detección por enema de bario como alternativa) cada 48 meses. • Prueba de sangre oculta fecal cada 12 meses. Para personas con alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubren los siguientes servicios: • Examen de detección por colonoscopia (o examen de detección por enema de bario como alternativa) cada 24 meses. Para personas sin alto riesgo de cáncer colorrectal, se cubren los siguientes servicios: • Examen de detección por colonoscopia cada 10 años (120 meses), pero no en el transcurso de los 48 meses posteriores a una detección por sigmoidoscopia.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el examen de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare.
Servicios dentales (cubiertos por Medicare) En general, los servicios dentales preventivos (como las limpiezas, los exámenes dentales de rutina y las radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Cubrimos: Los servicios dentales cubiertos por Medicare están limitados a una atención médica no rutinaria. Consulte el beneficio sobre "Servicios del médico/proveedor médico" en este cuadernillo.	El 0 % o el 20 % del costo
Servicios dentales (suplementarios)* Solo los códigos de procedimientos dentales ADA enumerados a continuación están cubiertos y cada servicio tiene un límite específico (p. ej., asignación máxima, cantidad de procedimientos o frecuencia de los servicios). • Exámenes bucales: hasta 2 por año natural, ya sea D1020	Copago de \$10 por visita al consultorio El costo para todos los servicios dentales suplementarios cubiertos combinados (que incluye

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
o D0150; D0150 se permite una vez cada 3 años naturales. Esto significa que puede obtener hasta 2 exámenes periódicos (D0120), o 1 examen periódico (D0120) y 1 examen integral (D0150) en un año natural; luego debe esperar 3 años naturales para obtener otro examen integral (D0150). • Radiografías dentales: hasta 1 serie cada año natural; ya sea D0272 o D0274. • Limpiezas: hasta 2 de D1110 cada año natural. • Periodoncias (limpiezas profundas): hasta 2 de D4341 o D4342 cada 24 meses (puede tener 2 D4341, o 2 D4342, o una de cada una), • Tratamiento con fluoruro: hasta 1 de D1208 cada año natural. • Servicios de restauración (empastes): hasta 4 cada año natural de cualquiera de estos códigos ADA de restauración de amalgama o compuesto de resina: D2140-D2160; D2330-D2335; D2391-D2394. • Asignación para dentadura postiza: asignación máxima de \$500 cada 3 años naturales (limitada a una asignación máxima de \$250 por placa dental cada 3 años naturales) D5110, D5120, D5225, D5226; esto significa que no tiene más de \$250 para gastar en su placa superior de dentadura postiza y más de \$250 para gastar en su placa inferior de dentadura postiza cada 3 años naturales. • Ajustes de dentadura postiza: hasta 2 de 4 ajustes cubiertos por año natural: D5410, D5411, D5421, D5422. • Extracciones sencillas: hasta 5 de D1740 por cada año natural. • Algunos servicios suplementarios dentales cubiertos requieren autorización previa. Su proveedor dental de la red gestionará cualquier autorización necesaria en su nombre.	dentaduras postizas) no puede superar \$1,000 en un año natural y cada servicio tiene un límite específico (p. ej., asignación máxima, cantidad de procedimientos o frecuencia de los servicios). Según la necesidad clínica, no todos los procedimientos dentales recomendados por un dentista pueden estar cubiertos. Para minimizar su deuda financiera necesitará solicitar al dentista un plan de tratamiento dental por escrito antes de aceptar cualquier trabajo. Solicite al dentista que le detalle todos los costos, qué pagará el plan y que tendrá que pagar de su bolsillo. Los dentistas dentro de la red pueden cobrar honorarios normales, razonables y habituales por todos los servicios no cubiertos por su beneficio dental complementario. Usted es responsable de pagar cualquier servicio dental complementario de un proveedor dental que no se encuentre dentro de la red. Es responsable de pagar los procedimientos cuando se cumpla la cobertura

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
	máxima para dicho servicio o cuando se ha alcanzado el máximo de \$1,000 de su año natural.
 Examen de detección de depresión * Cubrimos un examen preventivo de depresión por año. El examen de detección debe hacerse en un entorno de atención médica primaria que provea tratamientos de seguimiento y remisiones.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para una consulta anual de examen de detección de depresión.
 Prueba de detección de diabetes * Cubrimos este examen de detección (incluye pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de los siguientes factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad, o antecedentes de azúcar alta en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden cubrirse si usted reúne otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes. En función de los resultados de estas pruebas, puede reunir ser elegible para hasta dos pruebas de detección de diabetes cada 12 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.
 Servicios, suministros y capacitación para el autocontrol de la diabetes Para todos los pacientes diabéticos (usuarios y no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Suministros para controlar la glucosa en sangre: Medidores de glucosa en sangre, tiras reactivas de glucosa en sangre, dispositivos de lancetas y lancetas, y soluciones para el control de la glucosa para probar la precisión de las tiras reactivas y los medidores. + • Para pacientes diabéticos con pie diabético grave: Un par	\$0 de copago para suministros de control de la diabetes \$0 de copago para capacitación para el autocontrol de la diabetes* \$0 de copago para calzado ortopédico o plantillas

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
de zapatos ortopédicos a medida por año natural (incluidas plantillas provistas con el calzado) y dos pares adicionales de plantillas o un par de zapatos de profundidad y tres pares de plantillas (sin incluir las plantillas desmontables no hechas a medida provistas con este calzado) La cobertura incluye la adaptación a medida. La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta en ciertas situaciones.	ortopédicas
Equipo médico duradero y suministros relacionados + (La definición de “equipo médico duradero” se incluye en el Capítulo 12 de este cuadernillo). Los elementos cubiertos incluyen, por ejemplo, sillas de rueda, muletas, cama hospitalaria, bomba de infusión IV, equipo de oxígeno, nebulizador y andador. Cubrimos todos los equipos médicos duraderos médicamente necesarios cubiertos por Medicare Original. Si uno de nuestros proveedores en su área no vende una marca o no trabaja con un fabricante en particular, puede solicitarle que haga un pedido especial para usted.	El 0 % o el 20 % del costo Si visita un proveedor preferido, el costo puede ser menor. Comuníquese con nosotros para obtener una lista de proveedores preferidos.
Atención de emergencia La atención de emergencia se refiere a los servicios que tienen las siguientes características: - Son proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia y - Son necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia. Una emergencia médica tiene lugar cuando usted u otra persona prudente no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento o la pérdida de una extremidad o de una función de ésta. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una	El 0 % o el 20 % del costo Hasta \$75 por consultas en la sala de emergencias cubiertas por Medicare Si recibe atención de emergencia en un hospital fuera de la red y necesita atención durante hospitalización después de que se haya estabilizado su cuadro de emergencia, deberá volver a un hospital de la red para que su

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente.	atención siga cubierta <i>O</i> deberá pedir al plan que le autorice la atención durante hospitalización en un hospital fuera de la red, y la suma que le corresponda pagar será el costo compartido más elevado que pagaría en un hospital de la red.
 Programas de educación en salud y bienestar * Nuestros programas de salud lo ayudan a controlar sus afecciones de salud crónica, como asma, EPOC, diabetes y enfermedad cardíaca. Puede inscribirse y estará inscrito en estos programas en una de tres maneras: • Se lo inscribe automáticamente en el o los programas que responden mejor a sus necesidades según los datos de facturación médicos o de la farmacia. • Puede inscribirse a través de su proveedor. • Puede remitirse por sí solo a los programas. Deben cumplir determinados requisitos. Estos programas son voluntarios. Puede optar por retirarse de un programa en cualquier momento. Nuestros programas de salud ofrecen materiales de aprendizaje, asesoramiento y consejos de atención. También lo ayudamos a trabajar con su proveedor. El objetivo es ayudarlo a aprender a controlar sus afecciones de salud. Además de los programas que ofrecemos para controlar las	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los servicios de salud y bienestar Cualquier servicio médico preventivo adicional aprobado por Medicare durante al año contractual estará cubierto con un copago de \$0. La intervención nutricional telefónica tiene una duración de 30 a 60 minutos. Para obtener más información, póngase en contacto con el Departamento de Servicios para Miembros.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
afecciones de salud crónicas, ofrecemos otros programas de salud y bienestar, como: • Un programa para dejar de fumar reconocido a nivel nacional • Un programa para el control del peso • Servicios de atención médica para la mujer (incluyen servicios como prueba de Papanicoláu, mamografías y planificación familiar) • Programa de embarazo Motherhood Matters® • Asesoramiento nutricional telefónico individual, con remisión	
Muchos de estos programas le brindan materiales de educación para la salud, tarjetas recordatorios o llamados telefónicos de citas y novedades sobre eventos comunitarios que promueven la salud y el bienestar.	
También ofrecemos una Línea de Consejos de Enfermeras las 24 horas al día sin cargo. Los miembros pueden llamar las 24 horas del día, los 365 días de la semana. Nuestras enfermeras están listas para responder sus preguntas médicas. Puede hablar con una enfermera para recibir consejos de atención médica en su idioma. Ellas lo ayudarán a obtener la atención médica que necesita.	
Servicios de audición (cubiertos por Medicare)	
Las evaluaciones diagnósticas de audición y equilibrio realizadas por su proveedor para determinar si necesita tratamiento médico están cubiertas como atención médica ambulatoria cuando son realizadas por un médico, un audiólogo u otro proveedor aprobado.	El 0 % o el 20 % del costo
Los exámenes diagnósticos de la audición cubiertos por Medicare se realizan para determinar si necesita o no tratamiento médico o audífonos.	
• El examen incluye antecedentes detallados de su pérdida	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
de la audición, una evaluación audiológica completa y una audiometría del habla con reconocimiento del habla. Este tipo de examen se basa en una necesidad médica, como una pérdida de la audición debido a enfermedad, lesión o cirugía. Los exámenes diagnósticos de la audición son recetados por su médico de atención primaria y están cubiertos en tanto se basen en una receta médica debido a una necesidad médica.	
 Examen de detección de VIH * Para personas que solicitan una prueba de detección de VIH o que tienen mayor riesgo de una infección por VIH, cubrimos lo siguiente: - Un examen de detección cada 12 meses. Para mujeres que están embarazadas cubrimos: - Hasta tres exámenes de detección durante el embarazo.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficiarios elegibles para el examen de detección preventivo del VIH cubierto por Medicare.
Agencias de atención médica a domicilio + Antes de recibir servicios de atención médica domiciliaria, un médico debe certificar que usted necesita dichos servicios y deberá ordenar tales servicios a una agencia de atención médica a domicilio. Debe estar confinado en su domicilio, lo cual significa que salir de su casa representa un esfuerzo mayor. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: - Servicios de enfermería especializada y de un asistente de atención en el domicilio de tiempo parcial o intermitente (para estar cubiertos por el beneficio de atención médica domiciliaria, los servicios de enfermería especializada y de un asistente de atención en el domicilio combinados que recibe deben sumar menos de 8 horas por día y 35 horas por semana). - Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla.	\$0 de copago por visitas de atención médica domiciliaria cubiertas por Medicare

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
• Servicios médicos y sociales • Equipos y suministros médicos.	
Cuidados paliativos	
Puede recibir cuidados de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Usted es elegible para recibir los beneficios del centro de cuidado paliativo cuando su doctor y el director médico del centro de cuidado paliativo le han dado un pronóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y 6 meses de vida o menos si la enfermedad sigue su curso normal. Su médico de cuidado paliativo puede ser un proveedor dentro de la red o fuera de esta. Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Medicamentos para el control de síntomas y el alivio de dolor. • Servicios de respiro a corto plazo • Atención a domicilio.	Cuando se inscribe en un programa de cuidado paliativo certificado por Medicare, Medicare Original efectúa el pago de los servicios de cuidado paliativo y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal, y no Molina Medicare Options Plus HMO SNP.
Cuidado paliativo (continuación)	
<u>Para servicios de centros de cuidado paliativo y para servicios que están cubiertos por Medicare Parte A o B y que estén relacionados con un pronóstico terminal:</u> Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagarán por los servicios paliativos relacionados con su pronóstico terminal. Mientras se encuentre en el programa de cuidado paliativo, su proveedor de cuidado paliativo facturará a Medicare Original los servicios pagados por Medicare Original.	
<u>Para servicios que están cubiertos por Medicare Parte A o B y que no estén relacionados con un pronóstico terminal:</u> Si necesita servicios que no son requeridos urgentemente, que están cubiertos por Medicare Parte A o B y que no están relacionados con su pronóstico terminal, su costo por estos servicios depende de que use un proveedor que forme parte de la red de nuestro plan:	
• Si recibe servicios cubiertos por un proveedor de la red,	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
solamente paga la suma de costo compartido del plan para servicios dentro de la red. • Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, paga el costo compartido conforme al método “arancel por servicio” de Medicare (Medicare Original). <u>Para servicios que están cubiertos por Molina Medicare Options Plus HMO SNP, pero no por Medicare Parte A o B:</u> Molina Medicare Options Plus HMO SNP seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o B, ya sea que estén vinculados o no con su pronóstico terminal. Usted paga la suma del costo compartido de su plan por estos servicios. <u>Para medicamentos que se encuentren cubiertos por los beneficios de la Parte D del plan:</u> Los medicamentos no se cubren por cuidados paliativos y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 9.4 (<i>Qué sucede si se encuentra en cuidado paliativo certificado por Medicare</i>). Nota: Si necesita cuidado no paliativo (cuidado que no esté relacionado con su pronóstico terminal), debe comunicarse con nosotros para coordinar los servicios. Si recibe cuidado no paliativo a través de nuestros proveedores de la red, se reducirá su parte del costo compartido por los servicios. Nuestro plan cubre servicios de consulta de cuidados paliativos (solo por una vez) para los enfermos terminales que no hayan elegido el beneficio de cuidados paliativos.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las vacunas de la neumonía, gripe y Hepatitis B.
 Inmunizaciones * Los servicios cubiertos de Medicare Parte B incluyen los siguientes: • Vacuna contra la neumonía. • Vacunas contra la gripe, una vez por año en el otoño o el invierno • Vacuna contra la hepatitis B para pacientes de riesgo alto	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
o intermedio de contraer hepatitis B. Otras vacunas, si usted corre riesgo y estas responden a las normas de cobertura de Medicare Parte B. También se cubren otras vacunas según nuestros beneficios de medicamentos recetados de la Parte D.	
Atención en hospital para pacientes internados + Incluye, entre otros, servicios hospitalarios para pacientes internados por afecciones agudas, rehabilitación y atención a largo plazo. La atención en hospital para pacientes internados comienza el día en que se lo admite formalmente en el hospital con la orden de un médico. El día anterior a su alta es su último día como paciente internado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: - Habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria) - Comidas, incluidas dietas especiales. - Servicios de enfermería de rutina. - Costos de unidades de cuidados especiales (como las unidades de cuidados intensivos o coronarios). - Fármacos y medicamentos. - Pruebas de laboratorio. - Radiografías y otros servicios de radiología. - Suministros quirúrgicos y médicos necesarios. - Uso de aparatos, como sillas de ruedas. - Costos de quirófano y habitación de recuperación. - Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. - Servicios para pacientes internados por abuso de sustancias.	Los copagos para los beneficios hospitalarios y de centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) están basados en períodos de beneficios. Un período de beneficios comienza el día en que es admitido como paciente internado y finaliza cuando no ha recibido atención durante hospitalización (o atención en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital o SNF una vez finalizado un período de beneficios, comenzará uno nuevo. Debe pagar el deducible por internación hospitalaria por cada período de beneficios. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios. Nuestro plan cubre 90 días para una internación en hospital. El plan también cubre 60 “días de reserva de por vida”. Estos son días "adicionales" que cubrimos.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
	Si su internación en el hospital supera los 90 días, puede utilizar estos días adicionales. Pero una vez que haya utilizado estos 60 días adicionales, su cobertura de internación en el hospital se limitará a 90 días. En 2015, los montos por cada período de beneficios fueron de \$0 o: • \$1,260 de deducible para los días 1 a 60 • \$315 de copago por día para los días 61 a 90 • \$630 de copago por día durante 60 días de reserva de por vida Es posible que estos montos se modifiquen para 2016.
Atención en hospital para pacientes internados (continuación) + • En ciertas condiciones, los siguientes tipos de trasplantes están cubiertos: de córnea, riñón, riñón-páncreas, corazón, hígado, pulmón, cardiopulmonar, médula ósea, células madre e intestinos/multivisceral. Si necesita un trasplante, someteremos su caso a revisión por un centro de trasplantes aprobado por Medicare que determinará si usted es candidato para dicho procedimiento. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o externos al área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red se encuentran en una ubicación distante, puede elegir ir a una ubicación local o a la ubicación	Si usted recibe atención durante internación autorizada en un hospital fuera de la red después de que se estabiliza su cuadro de emergencia, el costo es el costo compartido más alto que usted debería pagar en un hospital dentro de la red.

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
distante, siempre que los proveedores de trasplantes locales acepten la tarifa de Medicare Original. Si Molina Medicare Options Plus HMO SNP provee servicios de trasplante en un lugar alejado (fuera del área de servicio) y usted opta por recibir trasplantes allí, coordinaremos o pagaremos los costos correspondientes de alojamiento y transporte para usted y un acompañante. • Sangre (incluidas la conservación y administración) La cobertura de sangre total y concentrado de glóbulos rojos comienza a regir a partir de la cuarta pinta de sangre que usted requiere – usted debe pagar los costos por las primeras 3 pintas de sangre que recibe en un año natural o usted, o alguien más dona la sangre. Todos los demás componentes sanguíneos están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada. • Servicios del médico.	
Nota: Para que usted pase a ser un paciente internado, su proveedor debe redactar una orden para que usted quede formalmente internado en el hospital. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se lo considere un “paciente ambulatorio”. Si no está seguro de su estatus, ya sea como paciente internado o ambulatorio, consulte al personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare titulada “¿Es usted un paciente internado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja de datos está disponible en la página web, en http://www.medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11435.pdf o bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	
Atención mental para pacientes internados +	
• Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención mental que requieren internación en hospital.	Nuestro plan cubre hasta 190 días en toda la vida de

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
	atención mental para pacientes internados en un hospital psiquiátrico. El límite de atención en hospital para pacientes internados se aplica a los servicios mentales para pacientes internados prestados en un hospital general. Los copagos para los beneficios hospitalarios y de centro de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) están basados en períodos de beneficios. Un período de beneficios comienza el día en que es admitido como paciente internado y finaliza cuando no ha recibido atención durante hospitalización (o atención en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa al hospital o SNF una vez finalizado un período de beneficios, comenzará uno nuevo. Debe pagar el deducible por internación hospitalaria por cada período de beneficios. No hay un límite en la cantidad de períodos de beneficios. Nuestro plan cubre 90 días para una internación en hospital.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
	El plan también cubre 60 “días de reserva de por vida”. Estos son días "adicionales" que cubrimos. Si su internación en el hospital supera los 90 días, puede utilizar estos días adicionales. Pero una vez que haya utilizado estos 60 días adicionales, su cobertura de internación en el hospital se limitará a 90 días. En 2015, los montos por cada período de beneficios fueron de \$0 o: • \$1,260 de deducible para los días 1 a 60 • \$315 de copago por día para los días 61 a 90 • \$630 de copago por día durante 60 días de reserva de por vida Es posible que estos montos se modifiquen para 2016.
Servicios para pacientes internados cubiertos durante la estadía de un paciente internado no cubierto +	Entre el 0 % y el 20 % de copago por servicios cubiertos durante la estadía de un paciente internado no
Si se le han agotado sus beneficios para pacientes internados o si la estadía del paciente internado no es razonable ni necesaria, no cubriremos su estadía de paciente internado. No obstante, en algunos casos cubriremos algunos tipos de servicios que usted reciba mientras se encuentre en el hospital o en el centro de	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Servicios del médico. • Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio). • Radiografía, radioterapia y terapia isotópica, incluidos materiales y servicios de técnicos. • Apósitos quirúrgicos. • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y luxaciones. • Dispositivos protésicos y ortóticos (no dentales) que se utilizan para reemplazar un órgano interno del cuerpo (incluidos tejidos adyacentes) o parte de este, o la función de un órgano interno del cuerpo permanentemente inoperativo o que funciona en forma defectuosa o parte de esta; incluidos el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos. • Dispositivos ortopédicos para piernas, brazos, espalda y cuello; trusas y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos que se requieren por roturas, desgaste, extravío o cambios en la condición física del paciente. • Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.	cubierto.
 Terapia en nutrición médica * Este beneficio es para pacientes diabéticos, con enfermedades renales (del riñón), pero que no realizan diálisis, o después de un trasplante renal cuando lo indique su médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento personalizado durante el primer año que reciba servicios de terapia en nutrición médica conforme a Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage o de Medicare Original) y 2 horas cada año después de esto. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, tal vez pueda recibir más horas de tratamiento con la orden de un médico. Un médico debe	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficiarios elegibles para los servicios de terapia en nutrición médica cubiertos por Medicare.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
recetarle estos servicios y renovar su orden cada año, si necesita continuar el tratamiento el próximo año natural.	
Medicamentos recetados de Medicare Parte B +	
Estos medicamentos están cubiertos según la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura por estos medicamentos a través de nuestro plan. Los medicamentos cubiertos incluyen los siguientes:	0 % o 20 % del costo para medicamentos de la Parte B, como medicamentos de quimioterapia
• Medicamentos que normalmente no son autoadministrados por el paciente y son administrados por inyección o instilación mientras usted recibe servicios de médicos, hospitalarios ambulatorios o de centros de cirugía ambulatoria • Medicamentos administrados por medio de equipos médicos duraderos (como nebulizadores) autorizados por el plan. • Factores de coagulación que se autoadministran por inyección, si usted tiene hemofilia. • Medicamentos inmunosupresores, si usted estaba inscrito en Medicare Parte A cuando recibió un trasplante de órgano. • Medicamentos inyectables contra la osteoporosis, si usted está confinado en casa, ha sufrido una fractura ósea que un médico certifica que se relaciona con osteoporosis posmenopáusica y no se puede autoadministrar el medicamento • Antígenos. • Ciertos medicamentos oncológicos orales y antieméticos. • Ciertos medicamentos para diálisis en el domicilio, incluso heparina, el antídoto para la heparina cuando es medicamento necesario, anestésicos tópicos y estimulantes de la eritropoyesis (como Procrit y Epoetin ®) • Inmunoglobulina endovenosa para el tratamiento en	0 % o 20 % del costo para otros medicamentos de la Parte B

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
el domicilio de enfermedades de inmunodeficiencia primaria. En el Capítulo 5, se explican los beneficios de medicamentos recetados de la Parte D, incluidas las normas que debe seguir para que se cubran sus recetas médicas. En el Capítulo 6, se explica lo que usted paga por sus medicamentos recetados de la Parte D a través de nuestro plan.	
 Examen de detección de obesidad y tratamiento para promover un adelgazamiento constante * Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos servicios de asesoramiento psicológico intensivo para ayudarlo a bajar de peso. Este asesoramiento psicológico está cubierto si se le brinda en un entorno de atención médica primaria, donde se puede coordinar con su plan de prevención integral. Hable con su médico de atención primaria o proveedor médico para averiguar más datos.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el examen de detección de obesidad y tratamiento preventivos.
Pruebas de diagnóstico y servicios terapéuticos ambulatorios y suministros + Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Radiografías • Radiación (radioterapia y terapia isotópica), incluidos materiales y servicios de técnicos. • Suministros quirúrgicos, como apósitos. • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y luxaciones. • Pruebas de laboratorio • Sangre: la cobertura de la conservación y la administración comienza a regir a partir de la primera pinta de sangre que usted requiera • Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias.	0 % o 20 % del costo para servicios radiológicos de diagnóstico (como IRM y TC) 0 % o 20 % del costo para pruebas y procedimientos de diagnóstico \$0 de copago para servicios de laboratorio 0 % a 20 % del costo para radiografías para pacientes ambulatorios

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
No se requiere autorización para los servicios de laboratorio ambulatorios y los servicios de radiografía ambulatorios.	0 % a 20 % del costo para servicios radiológicos terapéuticos (como tratamiento de radiación para el cáncer)
Servicios de atención ambulatoria en hospital + Cubrimos los servicios médicamente necesarios que usted reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Servicios en un departamento de emergencias o en una clínica para pacientes ambulatorios, como por ejemplo servicios de observación o cirugía ambulatoria. • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital. • Atención de salud mental, que incluye la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que se requeriría tratamiento de internación sin ella. • Radiografías y otros servicios de radiología normalmente facturados por el hospital. • Suministros médicos, como férulas y yesos. • Determinados exámenes de detección y servicios médicos preventivos. • Determinados medicamentos y productos biológicos que usted no puede suministrarse a sí mismo.	El 0 % o el 20 % del costo
Nota: A menos que el proveedor haya redactado una orden para admitir su hospitalización, usted es paciente un ambulatorio y debe pagar las sumas de costo compartido por servicios de atención ambulatoria hospitalaria. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se lo considere un	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
“paciente ambulatorio”. Si no está seguro de ser un paciente ambulatorio, consulte al personal del hospital. También puede encontrar más información en la hoja de datos de Medicare titulada “¿Es usted un paciente internado o ambulatorio? Si tiene Medicare, ¡pregunte!”. Esta hoja de datos está disponible en la página web, en http://www.medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11435.pdf o bien puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
Atención de salud mental para pacientes ambulatorios Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: Los servicios de salud mental provistos por un psiquiatra o médico matriculados, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, enfermera especializada, auxiliar médico u otro proveedor de atención médica mental calificado por Medicare según lo permitido por las leyes vigentes del estado.	0 % a 20 % del costo para consultas de terapia grupal ambulatoria 0 % a 20 % del costo para consultas de terapia individual ambulatoria
Servicios de rehabilitación ambulatorios + Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional, y terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación como paciente ambulatorio se proveen en diversos entornos ambulatorios, como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes y los CORF.	0 % a 20 % del costo para consultas de terapia ocupacional 0 % a 20 % del costo para consultas de fisioterapia y terapia del habla y del lenguaje
Servicios ambulatorios por abuso de sustancias +	0 % a 20 % del costo para consultas de terapia grupal 0 % a 20 % del costo para consultas de terapia individual
Cirugías ambulatorias, incluidos servicios provistos en centros hospitalarios ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios + Nota: En el caso de que se le practique una cirugía en un centro hospitalario, deberá verificar con su proveedor si se lo considerará un paciente internado o ambulatorio. A menos que el proveedor redacte una orden para admitir su hospitalización,	0 % o 20 % del costo de los servicios en el Centro de cirugía ambulatoria 0 % a 20 % del costo para servicios de atención

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
usted es un paciente ambulatorio y debe pagar las sumas de costo compartido por la cirugía ambulatoria. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se lo considere un “paciente ambulatorio”.	ambulatoria en hospital
Medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) (suplementarios)*	Recibe una asignación mensual de venta libre de \$15.
Productos de OTC sin receta y aprobados por el plan, como vitaminas, analgésicos, medicinas para la tos/el catarro y vendas. Revise el catálogo de artículos de venta sin receta médica para obtener más información y una lista completa de los artículos de OTC.	Ya sea que efectúe el pedido en línea, llame por teléfono o compre sus productos de venta libre aprobados por el plan en una farmacia, paga \$0 para artículos de venta libre en tanto permanezca dentro de su subsidio de beneficio mensual de venta libre.
▪ Usted paga \$0 por artículos siempre y cuando se mantenga dentro de la asignación de beneficio de OTC mensual.	Asegúrese de gastar su subsidio máximo de beneficio de OTC todos los meses. Lo que no usa vence al final de cada mes (no se acumula).
Lo que no usa vence al final de cada mes (no se acumula).	El envío es gratuito cuando realiza el pedido una vez por mes. Para los pedidos adicionales, se aplica un cargo de envío fijo. Pueden aplicarse recargos por entrega urgente de artículos para estos pedidos adicionales.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
Servicios de hospitalización parcial +	
“Hospitalización parcial” es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo provisto en un ámbito ambulatorio hospitalario o por un centro comunitario de atención de salud mental, que es más intensivo que la atención que puede recibir en el consultorio de su médico o terapeuta y es una alternativa a la internación en el hospital.	El 0 % o el 20 % del costo
Servicios de médicos y proveedores médicos, incluidas visitas al consultorio médico	
Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:	
• Servicios de atención médica o quirúrgicos médicamente necesarios en un consultorio, un centro de cirugía ambulatoria certificado, un departamento hospitalario para pacientes ambulatorios o cualquier otro lugar	0 % a 20 % del costo para consultas médicas de atención primaria
• Consultas, diagnósticos y tratamientos con un especialista +	0 % a 20 % del costo para consultas médicas con especialistas
• Pruebas básicas de audición y equilibrio realizadas por su PCP, si el médico las indica para determinar si requiere tratamiento médico.	
• Algunos servicios de telesalud, inclusive consultas, diagnóstico y tratamiento brindados por un médico o proveedor médico para pacientes en determinadas zonas rurales u otras ubicaciones aprobadas por Medicare.	
• Una segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía.	
• Atención odontológica no considerada de rutina (los servicios cubiertos están limitados a cirugías mandibulares o estructuras relacionadas, reducción de fracturas mandibulares o de huesos faciales, extracción de piezas dentarias para preparar la mandíbula para tratamientos con radiación de enfermedades neoplásicas malignas o servicios que se cubrirían al ser provistos por un médico).	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
Servicios de podología (cubiertos por Medicare)	
Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Diagnóstico y tratamiento clínico o quirúrgico de lesiones y enfermedades del pie (como dedo en martillo o espolón en el talón). • Cuidados del pie de rutina para miembros con ciertas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores.	0 % o 20 % del costo para consultas al podólogo y atención del pie médicamente necesario cubiertos por Medicare si tiene daño nervioso relacionado con la diabetes o cumple determinadas condiciones.
Servicios de podología (suplementarios)*	
No necesita una condición subyacente para aprovechar este beneficio. Puede recibir cuidados del pie generales como eliminación de callos, corte de uñas, tratamiento para piel agrietada y otros problemas relacionados con los pies. Debe utilizar un podólogo dentro de la red. No se requiere una remisión de su médico de atención primaria para efectuar una consulta.	Copago de \$0 para hasta 6 visitas cada año natural para la atención del pie de rutina.
 Exámenes de detección de cáncer de próstata * Para hombres a partir de los 50 años de edad, los servicios cubiertos incluyen los siguientes exámenes – una vez cada 12 meses: • Tacto rectal. • Examen de antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés).	No se aplica coseguro, copago ni deducible para un examen de antígeno prostático específico.
Dispositivos ortopédicos y suministros relacionados +	
Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan todas o una parte o función corporal. Estos incluyen, entre otros: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con cuidados de colostomía, marcapasos, dispositivos ortopédicos, calzado	El 0 % o el 20 % del costo

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
ortopédico, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluyen ciertos suministros relacionados con los dispositivos ortopédicos y la reparación o el reemplazo de dispositivos ortopédicos. También incluyen cierto grado de cobertura después de una extirpación de cataratas o cirugía de cataratas; consulte “Cuidado para la vista” más adelante en esta sección para obtener más información.	
Servicios de rehabilitación pulmonar + Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que tengan una enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) moderada o muy grave y una orden de rehabilitación pulmonar emitida por el médico a cargo del tratamiento de la enfermedad respiratoria crónica.	El 0 % o el 20 % del costo
 Examen de detección y asesoramiento para reducir el consumo inadecuado de alcohol * Cubrimos exámenes de detección por consumo inadecuado de alcohol para adultos con Medicare (incluso embarazadas) que consumen alcohol en forma inadecuada, pero no son alcohólicos. Si se le diagnostica que usted consume alcohol en forma inadecuada, puede recibir hasta cuatro sesiones presenciales breves de asesoramiento por año (si es competente y está alerta durante el asesoramiento) proporcionadas por un médico de atención primaria o proveedor médico calificados, en un entorno de atención médica primaria.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de examen de detección y asesoramiento psicológico para reducir el consumo inadecuado de alcohol cubiertos por Medicare.
 Examen de detección para infecciones de transmisión sexual y asesoramiento para prevenirlas * Cubrimos exámenes de detección para infecciones de transmisión sexual (STI): clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estos exámenes de detección están cubiertos para embarazadas y para determinadas personas que tienen un riesgo elevado de STI cuando un proveedor de atención primaria les solicita una prueba.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de examen de detección de infecciones de transmisión sexual y

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo. También cubrimos hasta dos sesiones presenciales individuales por año, de asesoramiento conductual intensivo, de 20 a 30 minutos de duración, para adultos sexualmente activos con alto riesgo de STI. Solamente cubrimos estas sesiones de asesoramiento como servicio médico preventivo si son provistas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un entorno de atención médica primaria, como por ejemplo, el consultorio de un médico.	asesoramiento para evitarlas cubiertos por Medicare.
Servicios para el tratamiento de enfermedades y trastornos renales Los servicios cubiertos incluyen los siguientes: • Servicios educativos sobre enfermedades renales para enseñar sobre el cuidado renal y ayudar a que los miembros tomen decisiones informadas acerca de su atención. Para miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, siempre que cuenten con una remisión, cubrimos hasta seis sesiones de servicios educativos sobre enfermedades renales en toda la vida. • Tratamientos de diálisis ambulatorios (incluidos tratamientos de diálisis cuando el paciente se encuentra provisionalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3) • Tratamientos de diálisis para pacientes internados (si se lo interna en un hospital para recibir cuidados especiales) • Entrenamiento en autodiálisis (incluye entrenamiento para usted y cualquier persona que lo ayude a realizar sus tratamientos de diálisis en su domicilio). • Equipos y suministros para diálisis en el domicilio + • Ciertos servicios de soporte a domicilio (tales como, cuando sea necesario, visitas de técnicos en diálisis capacitados para controlar la diálisis en el domicilio, para	\$0 de copago por servicios educativos sobre enfermedades renales El 0 % o el 20 % del costo de diálisis renal cubierta por Medicare

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
asistir en casos de emergencia y efectuar una revisión de su equipo de diálisis y suministro de agua). Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos conforme a sus beneficios de medicamentos de Medicare Parte B. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos Parte B, consulte la sección “Medicamentos recetados de Medicare Parte B”.	
Atención en centros de enfermería especializada (SNF) + (La definición de “atención en centros de enfermería especializada” se incluye en el Capítulo 12 de este cuadernillo. Los centros de enfermería especializada a veces se denominan “SNF”). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros: • Habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria) • Comidas, incluidas dietas especiales. • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Los medicamentos que se deben administrar como parte de su plan de atención (esto incluye sustancias presentes de forma natural en el cuerpo, como factores de coagulación). • Sangre (incluidas la conservación y administración) La cobertura de sangre total y concentrado de glóbulos rojos comienza a regir a partir de la cuarta pinta de sangre que usted requiera: debe pagar los costos por las primeras tres pintas de sangre que recibe en un año natural o reponerlas mediante donaciones de sangre suyas o de otra persona. Todos los demás componentes sanguíneos están cubiertos a partir de la primera pinta utilizada. • Suministros médicos y quirúrgicos normalmente provistos por los SNF. • Pruebas de laboratorio normalmente provistas por los SNF.	El plan cubre hasta 100 días en un SNF. No se necesita hospitalización previa. En 2015, los montos por cada período de beneficios fueron de \$0 o: • No paga nada durante los días 1 a 20 • \$157.50 de copago por día para los días 21 a 100 Es posible que estos montos se modifiquen para 2016.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
• Radiografías y otros servicios de radiología normalmente provistos por los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, normalmente provistos por los SNF. • Servicios de médicos/proveedores médicos. En general, recibirá atención de SNF en los centros que forman parte de la red. Sin embargo, en el caso de ciertas afecciones, como las que se enumeran a continuación, podrá recibir atención en un centro que no sea proveedor de la red, si el centro acepta las sumas de pago de nuestro plan. • Una casa de reposo o una comunidad de jubilación de cuidado continuo donde usted vivía justo antes de ingresar al hospital (siempre que se provea la atención de un centro de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y usar tabaco cubiertos por Medicare.
 Dejar de fumar y de usar tabaco (asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco) * <u>Si consume tabaco, pero no tiene signos o síntomas de una enfermedad relacionada con el tabaco:</u> Cubrimos dos intentos con asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses como servicio médico preventivo sin costo para usted. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales. <u>Si consume tabaco y se le ha diagnosticado una enfermedad relacionada con el tabaco o está tomando un medicamento que puede resultar afectado por el tabaco:</u> Cubrimos servicios de asesoramiento para dejar de fumar. Cubrimos dos intentos con asesoramiento para dejar de fumar en un período de 12 meses; sin embargo, usted pagará el costo compartido correspondiente. Cada intento con asesoramiento incluye hasta cuatro consultas personales.	Consulte el costo compartido correspondiente de paciente internado o ambulatorio si se le ha diagnosticado una enfermedad ocasionada por el consumo de tabaco o que presenta complicaciones por este motivo, o si toma un medicamento que puede

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
Transporte (Suplementario)*	resultar afectado por el tabaco.
Use este beneficio de transporte que no sea de emergencia cuando necesite ser llevado hacia y desde los centros de cuidados médicos aprobados por el plan como el consultorio de su médico, el consultorio de su dentista, clínica médica, tienda de anteojos, farmacia y otros lugares donde reciba beneficios cubiertos. Si necesita atención de emergencia, marque 911 y solicite una ambulancia. El transporte en ambulancia está cubierto por sus beneficios de ambulancia y no se considera un viaje de ida conforme a este beneficio suplementario. Una vez que se agote su beneficio suplementario de transporte que no sea de emergencia en virtud de este plan, puede tener cobertura adicional con Medicaid. Para obtener más información, debe contactarse con su asegurador de Medicaid.	\$0 de copago por hasta 21 viajes de ida a lugares aprobados por el plan cada año natural. Cada lugar al que lo llevan o desde el que lo retiran se considera un "tramo" o viaje de ida. Por ejemplo: • Va a su médico para una consulta médica: esto se considera un tramo o un viaje de ida • Desde el médico va al dentista: este es otro tramo o un segundo viaje de ida • De camino a su casa se detiene en la farmacia para retirar medicamentos: este es otro tramo o un tercer viaje de ida • Después de la farmacia regresa a su casa: este es otro tramo o un cuarto viaje de ida
Servicios requeridos urgentemente	Los servicios requeridos urgentemente se brindan para tratar una

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
enfermedad, lesión o afección médica que no es de emergencia, imprevista, que requiere atención médica inmediata. Los servicios requeridos urgentemente pueden proveerse por medio de proveedores de la red o proveedores fuera de la red, en caso de que los proveedores de la red no estuvieran disponibles o no fuera posible acceder a ellos momentáneamente.	0% o 20% del costo (hasta \$65)
 Cuidado para la vista (cubierto por Medicare) Los servicios médicos preventivos cubiertos por Medicare* incluyen los siguientes: • Para personas con alto riesgo de glaucoma, como pacientes con antecedentes familiares de este, pacientes diabéticos, y pacientes afroamericanos mayores de 50 años y americanos hispanicos mayores de 65 años, Medicare Parte B cubre un examen preventivo de glaucoma por año. Este examen debe ser realizado por un médico de la vista autorizado por el Estado. * Los servicios cubiertos por Medicare incluyen los siguientes: • Servicios de médico ambulatorios para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista rutinarios (refracciones oculares) para anteojos o lentes de contacto. • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la colocación de lentes intraoculares. (Si se le deben practicar dos cirugías de cataratas por separado, no puede conservar el beneficio después de la primera cirugía ni comprar dos pares de anteojos después de la segunda cirugía). • Lentes correctoras/monturas (y reemplazos) que necesite después de la extirpación de cataratas sin implantes de	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos del cuidado para la vista cubiertos por Medicare. El 0 % o el 20 % del costo para lo siguiente: cuidado para la vista, como exámenes de diagnóstico y tratamiento de enfermedades y afecciones oftalmológicas, cubiertos por Medicare. \$0 de copago para lo siguiente: Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada cirugía de cataratas que incluye la colocación de

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
lentes.	lentes intraoculares.
Cuidado para la vista (suplementario) * Usted puede recibir un examen de la vista rutinario para anteojos/lentes de contacto por año natural. Su beneficio también incluye una asignación de elementos para la vista que puede usar para comprar lentes de contacto, anteojos (lentes y monturas), lentes, marcos o mejoras.	\$0 de copago para lo siguiente: • Un examen de la vista rutinario cada año natural • Anteojos (monturas y lentes) • Monturas de anteojos • Lentes de anteojos • Lentes de contacto Pagamos hasta \$200 cada 2 años naturales por anteojos.

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios cubiertos	Lo que usted debe pagar cuando usted recibe estos servicios
 Visita preventiva de “Bienvenida a Medicare” * El plan cubre una visita preventiva de “Bienvenida a Medicare” por única vez. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios médicos preventivos que necesita (incluidos ciertos exámenes de detección y vacunas), y remisiones para otro tipo de atención, si es necesario. Importante: Cubrimos la visita preventiva de "Bienvenida a Medicare" únicamente en los primeros 12 meses en que tiene Medicare Parte B. Cuando programe su cita, informe al personal del consultorio de su médico que desearía programar una visita preventiva de “Bienvenida a Medicare”.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva de “Bienvenida a Medicare”.

SECCIÓN 3 ¿Qué servicios no están cubiertos por el plan?**Sección 3.1 Servicios *no* cubiertos por el plan (exclusiones)**

En esta sección, se describen los servicios “excluidos”. “Excluidos” significa que el plan no cubre estos beneficios. En algunos casos, Medicaid cubre artículos o servicios que Medicare excluye. Para obtener más información acerca de los beneficios de Medicaid, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

En el siguiente cuadro, se describen los servicios y suministros que no están cubiertos por Medicare bajo ningún concepto o están cubiertos por el plan solamente en ciertas situaciones.

No pagaremos por los servicios médicos excluidos enumerados en la siguiente tabla, excepto en las condiciones específicas mencionadas. Única excepción: pagaremos en caso de que un servicio de la siguiente tabla sea un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto por su situación en particular. (Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación cuando hemos determinado que no nos corresponde cubrir un servicio médico, lea el Capítulo 9, Sección 6.3 de este cuadernillo).

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

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
Servicios considerados no razonables y necesarios, según las normas de Medicare Original	✓	
Procedimientos, equipos y medicamentos quirúrgicos y médicos experimentales Los procedimientos y suministros experimentales son aquellos suministros y procedimientos que generalmente no son aceptados por la comunidad médica según nuestro plan o Medicare Original.		✓ Pueden estar cubiertos por Medicare Original dentro de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por su plan. (Lea el Capítulo 3, Sección 5 para obtener más información sobre estudios de investigación clínica).
Sala privada en un hospital		✓ Solo cubierto cuando es médicamente necesario.
Objetos de uso personal en su habitación de hospital o centro de enfermería especializada, como un teléfono o televisión.	✓	
Atención de enfermería de tiempo completo en su domicilio	✓	
*Los cuidados de custodia son cuidados que se brindan en una residencia para ancianos, un centro de cuidado paliativo u otra instalación, cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada.	✓	
Los servicios domésticos incluyen ayuda con las tareas domésticas básicas, incluidas la limpieza ligera o la preparación	✓	

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
de comidas básicas.		
Los honorarios por atención cobrados por sus familiares directos o personas que viven en su casa	✓	
Cirugías o procedimientos cosméticos		✓ • Cubiertos en caso de lesión accidental o para mejorar el funcionamiento de un miembro corporal deforme. • Cubiertos para todas las etapas de reconstrucción para las mamas después de una mastectomía, incluso en la mama no afectada para lograr una apariencia simétrica.
Atención odontológica no considerada de rutina		✓ La atención odontológica requerida para el tratamiento de una enfermedad o de una lesión puede estar cubierta como atención médica ambulatoria o durante hospitalización.
Atención quiropráctica de rutina		✓ Se cubre la manipulación manual de la columna para corregir subluxaciones.
Calzado ortopédico		✓ Si el calzado es parte de un dispositivo ortopédico de pierna y que esté incluido en el costo del dispositivo o el calzado para personas con pie diabético.
Dispositivos de soporte para pies		✓ Calzado ortopédico o terapéutico

Capítulo 4. Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)

Servicios no cubiertos por Medicare	No cubiertos en ninguna condición	Cubiertos solo en condiciones específicas
		para personas con pie diabético.
Exámenes de audición de rutina, audífonos o exámenes para adaptar los audífonos.	✓	
Queratotomía radial, cirugía LASIK, terapia visual y otros tipos de asistencia para la visión disminuida.		✓ Se cubre el examen de los ojos y un par de anteojos (o lentes de contacto) para personas que hayan atravesado una cirugía de cataratas.
Anulación de procedimientos de esterilización y dispositivos anticonceptivos no recetados	✓	
Acupuntura	✓	
Servicios de naturopatía (uso de tratamientos naturales o alternativos).	✓	

*El cuidado de custodia es la atención personal que no requiere la atención constante de personal médico o paramédico capacitado, como por ejemplo cuidados que ayudan al paciente con actividades de la vida cotidiana, tales como bañarse o vestirse.

CAPÍTULO 5

*Utilización de la cobertura del
plan para sus medicamentos
recetados Parte D*

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

SECCIÓN 1	Introducción	106
Sección 1.1	Este capítulo describe su cobertura para medicamentos de la Parte D	106
Sección 1.2	Normas básicas para la cobertura del plan de medicamentos de la Parte D	107
SECCIÓN 2	Adquiera su medicamento recetado de una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo del plan	108
Sección 2.1	Para que su receta médica esté cubierta, utilice una farmacia de la red	108
Sección 2.2	Búsqueda de farmacias de la red	108
Sección 2.3	Utilización de los servicios de pedidos por correo del plan	109
Sección 2.4	Cómo obtener un suministro prolongado de medicamentos	111
Sección 2.5	Casos en que usted puede usar una farmacia que no está en la red del plan	111
SECCIÓN 3	Sus medicamentos deben estar incluidos en la “Lista de medicamentos” del plan	112
Sección 3.1	La “lista de medicamentos” le informa sobre los medicamentos de la Parte D que están cubiertos	112
Sección 3.2	Hay cinco (5) “categorías de costo compartido” para los medicamentos en la lista de medicamentos	114
Sección 3.3	Cómo verificar si un medicamento en particular está incluido en la lista de medicamentos	114
SECCIÓN 4	Existen ciertas restricciones en la cobertura de algunos medicamentos	115
Sección 4.1	¿Por qué existen restricciones para algunos medicamentos?	115
Sección 4.2	¿Qué clase de restricciones?	115
Sección 4.3	¿Se aplica alguna de estas restricciones a sus medicamentos?	117
SECCIÓN 5	Qué hacer si uno de sus medicamentos no es cubierto en la forma que a usted le gustaría que los estuviera	117
Sección 5.1	Existen ciertos recursos a su disposición si uno de sus medicamentos no es cubierto en la forma que a usted le gustaría que lo estuviera	117
Sección 5.2	Qué hacer si su medicamento no está en la lista de medicamentos o si existen ciertas restricciones para el medicamento	118

Sección 5.3	Qué hacer si su medicamento está en una categoría de costo compartido que usted considera muy alto.....	121
SECCIÓN 6	Qué hacer si cambia la cobertura para uno de los medicamentos que utiliza.....	122
Sección 6.1	La Lista de Medicamentos puede cambiar durante el año	122
Sección 6.2	Qué hacer si cambia la cobertura para uno de los medicamentos que usted está tomando	122
SECCIÓN 7	Qué tipos de medicamentos <i>no</i> están cubiertos por el plan.....	124
Sección 7.1	Tipos de medicamentos que no cubrimos	124
SECCIÓN 8	Presente su tarjeta de membresía al plan cuando surta una receta médica.....	125
Sección 8.1	Presente su tarjeta de membresía	125
Sección 8.2	Qué hacer si no tiene su tarjeta de membresía con usted.....	125
SECCIÓN 9	Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales.....	126
Sección 9.1	Qué sucede si usted está internado en un hospital o centro de enfermería especializada por una estadía cubierta por el plan.....	126
Sección 9.2	¿Qué sucede si usted es residente en un centro de atención a largo plazo?	126
Sección 9.3	¿Qué sucede si también recibe cobertura por medicamentos de un plan de empleador o de un grupo de jubilados?.....	127
Sección 9.4	¿Qué sucede si se encuentra en un centro de cuidado paliativo certificado por Medicare?	127
SECCIÓN 10	Programas de seguridad y utilización de medicamentos.....	128
Sección 10.1	Programas para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos con seguridad	128
Sección 10.2	Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés) para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos	129

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

La mayoría de nuestros miembros califican y obtienen una “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos del Plan de Medicamentos Recetados. Si usted está en el programa “Ayuda Adicional”, alguna información contenida en esta Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D puede no aplicarse para su caso. Le enviamos un anexo, titulado “Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura para personas que reciben Ayuda adicional para el pago de medicamentos recetados” (también conocida como “Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos” o “Cláusula adicional LIS”), que describe la cobertura por medicamentos que le corresponde. Si no tiene este anexo, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros y pida la “Cláusula adicional LIS”. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Este capítulo describe su cobertura para medicamentos de la Parte D
--------------------	--

Este capítulo **describe las reglas para la utilización de su cobertura para medicamentos de la Parte D**. En el próximo capítulo, se le informa acerca de lo que usted debe pagar por sus medicamentos Parte D (Capítulo 6, *Lo que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D*).

Además de la cobertura por medicamentos Parte D, Molina Medicare Options Plus HMO SNP también cubre algunos medicamentos según los beneficios médicos del plan. A través de su cobertura de los beneficios de Medicare Parte A, nuestro plan generalmente cubre los medicamentos que recibe durante las estadías cubiertas en el hospital o en un centro de enfermería especializada. A través de su cobertura de beneficios Medicare B, nuestro plan cubre ciertos medicamentos de quimioterapia, ciertos medicamentos inyectables administrados durante una visita al consultorio y los medicamentos administrados en un centro de diálisis. En el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, servicios cubiertos y lo que usted debe pagar*), se describen los beneficios y costos de medicamentos durante una estadía cubierta en un hospital o en un centro de enfermería especializada, así como los costos y beneficios para los medicamentos Parte B.

Sus medicamentos pueden estar cubiertos por Medicare Original si usted se encuentra en un centro de cuidado paliativo de Medicare. Nuestro plan solo cubre servicios y medicamentos de Medicare Partes A, B y D no relacionados con su pronóstico terminal y condiciones

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

relacionadas, por ende, no cubiertos por el beneficios paliativo de Medicare. Para obtener más información, consulte la Sección 9.4 (*Qué sucede si está recibiendo cuidado paliativo certificado por Medicare*). Para obtener información acerca de la cobertura paliativa, consulte la sección relacionada con el centro de cuidado paliativo incluida en el Capítulo 4 (*Tabla de beneficios médicos, servicios cubiertos y lo que usted debe pagar*)

En las siguientes secciones, se describe la cobertura de sus medicamentos según las normas del beneficio Parte D del plan. En la Sección 9, *Parte D, Cobertura de medicamentos en situaciones especiales*, se incluye más información sobre su cobertura de Parte D y Medicare Original.

Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados se encuentran cubiertos por sus beneficios de Medicaid.

Para obtener información adicional sobre la cobertura de medicamentos de Medicaid, debería comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6).

Sección 1.2	Normas básicas para la cobertura del plan de medicamentos de la Parte D
--------------------	--

El plan generalmente cubre sus medicamentos siempre que usted cumpla las siguientes normas básicas:

- Un proveedor de la red (un médico, dentista u otro recetador) debe escribir su receta médica.
- Su recetador deberá aceptar Medicare o presentar la documentación a CMS para comprobar que se encuentra calificado para realizar recetas médicas; de lo contrario, su reclamo de Parte D será denegado. Deberá consultarle a su recetador si cumple con estas condiciones la próxima vez que se comuniquen con él o que realice una consulta. En caso negativo, tenga en cuenta que a su recetador le lleva tiempo presentar los papeles necesarios para su tramitación.
- En general, debe presentar la receta médica en una farmacia de la red para obtener su medicamento. (Consulte la Sección 2, *Adquiera el medicamento recetado de una farmacia de la red o a través del servicio de pedidos por correo del plan*).
- El medicamento debe figurar en la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)* del plan (la llamamos en forma abreviada “lista de medicamentos”). (Lea la Sección 3: *Sus medicamentos deben estar incluidos en la “lista de medicamentos” del plan*).

**Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos
recetados Parte D**

- Su medicamento debe utilizarse para una indicación médica aceptada. Una “indicación médica aceptada” consiste en el uso de un medicamento aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos o avalado por determinados libros de referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médica aceptada).

**SECCIÓN 2 Adquiera su medicamento recetado de una farmacia
de la red o a través del servicio de pedidos por correo
del plan**

Sección 2.1	Para que su receta médica esté cubierta, utilice una farmacia de la red
--------------------	--

En la mayoría de los casos, sus recetas están cubiertas *solo* si adquiere los medicamentos en las farmacias de la red del plan. (Lea la Sección 2.5 para obtener más información acerca de en qué situaciones cubriremos medicamentos recetados adquiridos en farmacias fuera de la red).

Una farmacia de la red es una farmacia bajo contrato con el plan para proveer sus medicamentos recetados cubiertos. El término “medicamentos cubiertos” significa todos los medicamentos recetados de la Parte D que están cubiertos por la lista de medicamentos del plan.

Sección 2.2	Búsqueda de farmacias de la red
--------------------	--

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

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de proveedores y farmacias*, visitar nuestra página web (<http://www.molinahealthcare.com/medicare>) o llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Usted puede ir a cualquiera de las farmacias de nuestra red. Si cambia de una farmacia de la red a otra y necesita la renovación de un medicamento que ha estado tomando, puede solicitar que un proveedor le expida una nueva receta médica o que la receta sea transferida a su nueva farmacia de la red.

Qué hacer si una farmacia que usted utiliza normalmente deja de pertenecer a la red

Si la farmacia que usted utiliza normalmente deja de pertenecer a la red del plan, deberá buscar una nueva farmacia dentro de la red. Para buscar otra farmacia de la red en su área, puede pedir asistencia al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o utilizar el *Directorio de proveedores y farmacias*. También puede obtener información ingresando a nuestra página web en <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.

Qué hacer si necesita una farmacia especializada

A veces, necesitará adquirir sus medicamentos en una farmacia especializada. Las farmacias especializadas incluyen las siguientes:

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusiones en el hogar.
- Farmacias que suministran medicamentos a residentes de centros de atención a largo plazo. Generalmente, un centro de atención a largo plazo (como una residencia para ancianos) tiene su propia farmacia. Si se encuentra en una instalación LTC, debemos asegurarnos que pueda recibir sus beneficios Parte D en forma rutinaria a través de nuestra red de farmacias LTC, que es generalmente la farmacia que utiliza la instalación LTC. Si tiene alguna dificultad para acceder a sus beneficios Parte D en una instalación LTC, consulte con el Departamento de Servicios para Miembros.
- Farmacias de Servicios de Salud para Indígenas Americanos o del Programa de salud tribal/indígena/urbano (no disponible en Puerto Rico) Salvo en casos de emergencia, solo los indígenas estadounidenses o nativos de Alaska tendrán acceso a estas farmacias de nuestra red.
- Farmacias que expenden ciertos medicamentos restringidos por la FDA para ciertos lugares, o que requieren manipulación extraordinaria, coordinación con el proveedor o capacitación para su uso. (Nota: Estos casos suceden con muy poca frecuencia).

Para encontrar una farmacia especializada, busque en el *Directorio de proveedores y farmacias* o llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Sección 2.3	Utilización de los servicios de pedidos por correo del plan
--------------------	--

Para ciertos tipos de medicamentos, usted puede usar los servicios de pedidos por correo de la red del plan. En general, los medicamentos provistos a través de pedidos por correo son medicamentos que usted toma en forma regular, por una afección médica crónica o prolongada. Los medicamentos disponibles a través del servicio de envíos por correo de nuestro plan están marcados como medicamentos de “**envío por correo**” en nuestra lista de medicamentos. Los medicamentos que *no* están disponibles a través del servicio de pedidos por correo del plan están marcados con “NM” para indicar que no pertenecen a pedidos por correo en nuestra Lista de Medicamentos.

El servicio de pedidos por correo de nuestro plan le permite que el pedido sea **como mínimo por un suministro del medicamento de 30 días y no mayor a un suministro de 90 días**.

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

Para obtener formularios de pedido e información sobre el surtido de medicamentos recetados por correo, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en el reverso de la portada de este cuadernillo) o visitar nuestra página web <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.

Por lo general, una farmacia de pedidos por correo le enviará el pedido en menos de 14 días. Si hay una necesidad urgente o si este pedido se retrasa, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) para obtener ayuda con la recepción de un suministro provisional de su receta.

Recetas médicas nuevas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico Una vez que la farmacia recibe una receta de un proveedor de atención médica, lo contactará para ver si desea que se suministre el medicamento inmediatamente o con posterioridad. Esto le permitirá asegurarse que la farmacia esté entregando el medicamento correcto (incluidas la concentración, cantidad y forma) y, de ser necesario, detener o retrasar la orden antes de que se le cobre y se envíe. Es importante que responda cada vez que es contactado por la farmacia, para informarles qué hacer con la nueva receta médica y evitar demoras en el envío.

Renovaciones para recetas médicas Para renovar sus medicamentos, puede registrarse en un programa de resurtido automático. Con este programa, comenzaremos a procesar su próxima renovación automáticamente cuando nuestros registros nos muestren que se está quedando sin medicamento. La farmacia lo contactará antes de enviar cada renovación para asegurarse de que necesita más medicamentos, y usted podrá cancelar los resurtidos programados si todavía tiene medicación suficiente o si le han cambiado el medicamento. Si elige no utilizar el programa de renovación automática, contáctese con su farmacia 14 días antes de que se terminen sus medicamentos para asegurarse de que el siguiente pedido se envíe a tiempo.

Para cancelar la suscripción al programa que prepara automáticamente el resurtido de medicamentos, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Servicio de Atención a los Miembros están impresos en el reverso de la portada de este cuadernillo) o visitar nuestra página web <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.

De este modo, la farmacia puede contactarse con usted para confirmar el pedido antes de enviarlo. Asegúrese de que la farmacia conozca la mejor forma de contactarse con usted. Para informar las preferencias de comunicación, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están

**Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos
recetados Parte D**

impresos en el reverso de la portada de este cuadernillo) o visitar nuestra página web <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.

Sección 2.4 Cómo obtener un suministro prolongado de medicamentos

Cuando usted adquiere un suministro prolongado de medicamentos, su parte del costo compartido puede ser menor. El plan ofrece dos maneras de obtener suministros prolongados (también llamado "suministro extendido) de medicamentos de "mantenimiento" en nuestra lista de medicamentos del plan. (Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que usted toma en forma regular, por una afección médica crónica o prolongada). Puede solicitar este suministro por correo (consulte la Sección 2.3) o puede dirigirse a la farmacia minorista. **En algunas farmacias minoristas** de nuestra red usted puede obtener un suministro prolongado de medicamentos de mantenimiento. El *Directorio de proveedores y farmacias* le indica cuáles son las farmacias de su red que le pueden proveer un suministro prolongado de medicamentos de mantenimiento. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

- Para ciertos tipos de medicamentos, usted puede usar los **servicios de pedidos por correo** de la red del plan. Los medicamentos disponibles a través del servicio de envíos por correo de nuestro plan están marcados como medicamentos de "**envío por correo**" en nuestra lista de medicamentos. Los medicamentos que *no* están disponibles a través del servicio de pedidos por correo del plan están marcados con "NM" para indicar que no pertenecen a pedidos por correo en nuestra Lista de Medicamentos. El servicio de pedidos por correo de nuestro plan requiere que el pedido sea *como mínimo* por un suministro del medicamento de 30 días y *no mayor a* un suministro de 90 días. Lea la Sección 2.3 para obtener más información sobre cómo utilizar nuestros servicios de envío por correo.

Sección 2.5 Casos en que usted puede usar una farmacia que no está en la red del plan**Su receta médica puede estar cubierta en ciertas situaciones**

Generalmente, cubrimos medicamentos adquiridos en una farmacia fuera de la red *solo* cuando usted no puede adquirirlos en una farmacia de la red. Para ayudarlo, ofrecemos farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio donde puede adquirir sus medicamentos recetados como miembro de nuestro plan. Si no puede usar una farmacia de la red, estos son los casos en que cubrimos medicamentos recetados cubiertos adquiridos en una farmacia fuera de la red:

- Si el medicamento recetado está relacionado con la atención médica requerida urgentemente.
- Si estos medicamentos recetados están relacionados con la atención en caso de una emergencia médica.

- La cobertura estará limitada a un suministro de 30 días, a menos que la receta se haya expedido para un período menor.

En estas situaciones, **le rogamos que primero se comunique con el Departamento de Servicios para Miembros** para que le informen si existe una farmacia de la red cerca de usted. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Es posible que se le solicite pagar la diferencia entre lo que usted paga por el medicamento en una farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

Cómo puede solicitar un reembolso del plan

Si usted debe adquirir un medicamento en una farmacia fuera de la red, generalmente usted deberá pagar el costo total (en lugar de pagar su parte normal del costo) en el momento que adquiere el medicamento. Usted podrá solicitar el reembolso de nuestra parte del costo. (En el Capítulo 7, Sección 2.1, se explica cómo solicitar el reintegro del plan).

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

Sección 3.1 La “lista de medicamentos” le informa sobre los medicamentos de la Parte D que están cubiertos
--

El plan establece una “*Lista de medicamentos cubiertos (formulario)*”. En esta *Evidencia de cobertura*, **la llamamos en forma abreviada “lista de medicamentos”**.

Los medicamentos en esta lista son seleccionados por el plan con el asesoramiento de un equipo de médicos y farmacéuticos. La lista debe cumplir con los requisitos establecidos por Medicare. Medicare ha aprobado la lista de medicamentos del plan.

La lista de medicamentos incluye medicamentos cubiertos por Medicare Parte D (descritos al comienzo de este capítulo, Sección 1.1, donde se explican los Medicamentos Parte D). Además de los medicamentos cubiertos por Medicare, algunos medicamentos recetados se encuentran cubiertos por sus beneficios de Medicaid. Para obtener información adicional sobre la cobertura de medicamentos de Medicaid, debería comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6).

Generalmente cubrimos un medicamento en la lista de medicamentos del plan siempre que usted cumpla con las demás normas de cobertura especificadas en este capítulo y el uso del

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

medicamento sea una indicación médica aceptada. Una “indicación médica aceptada” consiste en el uso de un medicamento *que*:

- ha sido aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos. (es decir que el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos ha aprobado el medicamento para el diagnóstico o la afección para los que se ha recetado);
- Está avalado por determinados libros de referencia. (Estos libros de referencia son la Información sobre medicamentos incluidos en el formulario hospitalario; el Sistema de información DRUGDEX; y el USPDI o su sucesor; y, para el cáncer, la Red nacional integral de cáncer y Farmacología clínica o sus sucesores).

La lista de medicamentos incluye tanto medicamentos de marca como genéricos

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que contiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Generalmente, actúa con la misma eficacia que el medicamento de marca, pero su costo es menor. Hay medicamentos genéricos sustitutos disponibles para la mayoría de los medicamentos de marca.

Medicamentos de venta libre

Nuestro plan también cubre ciertos medicamentos de venta libre. Algunos medicamentos de venta libre son menos costosos que los medicamentos recetados y funcionan igual de bien. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

¿Cuáles son los medicamentos que *no* están en la lista de medicamentos?

El plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, las leyes no permiten que el plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos (para obtener más información sobre este tema, lea la Sección 7.1 de este capítulo).
- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en nuestra lista de medicamentos.
- Asimismo, Medicaid puede cubrir medicamentos recetados adicionales. Para obtener información adicional sobre la cobertura de medicamentos de Medicaid, debería comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6).

Sección 3.2	Hay cinco (5) “categorías de costo compartido” para los medicamentos en la lista de medicamentos
--------------------	---

Todos los medicamentos en la lista de medicamentos del plan se incluyen en una de cinco (5) categorías de costo compartido. En general, cuanto más alta es la categoría de costo compartido, mayor es el costo que le corresponde a usted por el medicamento:

- Categoría 1: medicamento genérico preferido (parte del costo más baja)
- Categoría 2: medicamentos genéricos no preferidos
- Categoría 3: medicamentos de marca preferida
- Categoría 4: medicamentos de marca no preferida
- Categoría 5: medicamentos especializados (parte del costo más elevada)

Para conocer en qué categoría de costo compartido se encuentra su medicamento, consulte la lista de medicamentos del plan.

La suma que usted debe pagar por los medicamentos en cada categoría de costo compartido se especifica en el Capítulo 6 (*Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados de la Parte D*).

Sección 3.3	Cómo verificar si un medicamento en particular está incluido en la lista de medicamentos
--------------------	---

Existen tres (3) maneras de verificar esto:

1. Consulte la lista de medicamentos más reciente que le enviamos por correo.
2. Visite la página web del plan (<http://www.molinahealthcare.com/medicare>). La lista de medicamentos que se publica en la página web siempre es la más actualizada.
3. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para verificar si un medicamento en particular está incluido en la lista de medicamentos o para solicitar una copia de la lista. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 4 Existen ciertas restricciones en la cobertura de algunos medicamentos

Sección 4.1 ¿Por qué existen restricciones para algunos medicamentos?

Para ciertos medicamentos recetados, existen algunas normas especiales que establecen restricciones de cómo y cuándo el plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para ayudar a nuestros miembros a utilizar los medicamentos de la manera más eficaz. Estas normas especiales también ayudan a controlar costos generales de medicamentos para mantener la cobertura de sus medicamentos más accesible.

En general, nuestras normas recomiendan que usted adquiera un medicamento que sea seguro y eficaz, y que esté indicado para su afección médica. Cuando un medicamento seguro de menor valor presenta la misma eficacia médica que un medicamento de mayor valor, las normas del plan están diseñadas para recomendar que usted y su proveedor utilicen ese medicamento de menor valor. También debemos cumplir las normas y reglas de Medicare que rigen la cobertura de medicamentos y el costo compartido.

Si existe una restricción para su medicamento, generalmente significa que usted o su proveedor deberán seguir algunos pasos adicionales para que cubramos el medicamento. Si desea que solicitemos una renuncia a la restricción aplicada a su caso, deberá utilizar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción. Podemos aceptar solicitar una renuncia a la restricción aplicada a su caso, o no hacerlo. (Consulte el Capítulo 9, Sección 7.2 para obtener información sobre cómo solicitar excepciones).

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra lista de medicamentos. Esto es porque se aplican diferentes restricciones o costos compartidos según factores tales como la concentración, la cantidad o la forma de medicamento recetado por su proveedor de atención médica (por ejemplo, 10 mg frente a 100 mg; uno por día frente a dos por día; comprimido frente a líquido).

Sección 4.2 ¿Qué clase de restricciones?
--

Nuestro plan establece diferentes tipos de restricciones para que nuestros miembros utilicen sus medicamentos de la manera más eficaz. Las siguientes secciones incluyen más información sobre los tipos de restricciones que establecemos para ciertos medicamentos.

- Límites de cantidad: podemos restringir la cantidad de recetas según la seguridad y la eficiencia.
- Autorización previa: el plan puede utilizar estos requisitos de aprobación previa para asegurar que el medicamento se esté utilizando de forma adecuada para tratar sus necesidades de salud.

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

- Terapia escalonada: podemos requerir que intente con otros medicamentos antes de recibir

Restricción de medicamentos de marca cuando se encuentra disponible una versión genérica

Por lo general, un medicamento “genérico” posee el mismo mecanismo de acción que el medicamento de marca pero, generalmente, su costo es inferior. **Cuando una versión genérica de un medicamento de marca está disponible, nuestras farmacias de la red le proveerán la versión genérica.** En general, no cubrimos un medicamento de marca cuando se encuentra disponible una versión genérica. Sin embargo, si su proveedor indica que existe una razón médica que demuestra que ni el medicamento genérico ni otros medicamentos cubiertos serán eficaces para tratar la misma afección, entonces cubriremos el costo del medicamento de marca. (Su parte del costo puede ser mayor si adquiere el medicamento de marca en lugar del medicamento genérico).

Obtención de aprobación previa del plan

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deben obtener aprobación del plan antes de que aceptemos ofrecer cobertura por el medicamento. Esto se llama “**autorización previa**”. A veces el requisito de obtener aprobación previa sirve para guiar el uso apropiado de ciertos medicamentos. Si usted no obtiene dicha aprobación, el medicamento posiblemente no será cubierto por el plan.

Prueba de un medicamento diferente primero

Este requisito recomienda que usted pruebe medicamentos menos costosos, pero igualmente eficaces antes de que el plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B se utilizan para tratar la misma afección médica, el plan puede indicarle que pruebe el Medicamento A primero. Si el Medicamento A no produce los efectos deseados para usted, entonces el plan cubrirá el Medicamento B. Este requisito de probar un medicamento diferente primero se llama “**terapia escalonada**”.

Límites de cantidades

Para ciertos medicamentos, limitamos la cantidad que puede obtener mediante la limitación de la cantidad de medicamentos que puede obtener cada vez que adquiere su medicamento recetado. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo un comprimido por día de un medicamento en particular, podemos limitar la cobertura del medicamento recetado a no más de un comprimido por día.

Sección 4.3	¿Se aplica alguna de estas restricciones a sus medicamentos?
--------------------	---

La lista de medicamentos del plan incluye información sobre las restricciones descritas anteriormente. Para saber si algunas de estas restricciones se aplican a un medicamento que usted utiliza o desea utilizar, consulte la lista de medicamentos. Para obtener información más actualizada, llame a Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o visite nuestra página web (<http://www.molinahealthcare.com/medicare>).

Si existe una restricción para su medicamento, generalmente significa que usted o su proveedor deberán seguir algunos pasos adicionales para que cubramos el medicamento. Si el medicamento que desea tomar tiene una restricción, debe comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para saber qué deben hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura del medicamento. Si desea que solicitemos una renuncia a la restricción aplicada a su caso, deberá utilizar el proceso de decisión de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción. Podemos aceptar solicitar una renuncia a la restricción aplicada a su caso, o no hacerlo. (Consulte el Capítulo 9, Sección 7.2 para obtener información sobre cómo solicitar excepciones).

SECCIÓN 5	Qué hacer si uno de sus medicamentos no es cubierto en la forma que a usted le gustaría que los estuviera
------------------	--

Sección 5.1	Existen ciertos recursos a su disposición si uno de sus medicamentos no es cubierto en la forma que a usted le gustaría que lo estuviera
--------------------	---

Esperamos que la cobertura de su medicamento funcione correctamente para usted. Sin embargo, es posible que haya un medicamento recetado que toma actualmente, o un medicamento que su recetador considere que debe tomar, que no se encuentre en nuestro formulario o que se encuentre en el formulario con restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto. O quizás, una versión genérica del medicamento está cubierta, pero la marca que usted desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero se establecen normas o restricciones adicionales para la cobertura de ese medicamento. Como se explica en la Sección 4, existen ciertas normas adicionales que establecen restricciones para el uso de algunos medicamentos cubiertos por el plan. Por ejemplo, se le podrá solicitar a usted probar un medicamento diferente primero para ver si es eficaz, antes de que el medicamento que usted desea tomar sea cubierto. O pueden existir límites para la cantidad del medicamento (cantidad de comprimidos, etc.) cubierta durante un periodo de tiempo específico. En algunos casos, puede pedirnos que solicitemos una renuncia a la restricción aplicada a su caso.

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

- El medicamento está cubierto, pero está en una categoría de costo compartido que establece una suma mayor de lo que usted piensa que corresponde. El plan coloca cada medicamento en una de las cinco (5) categorías de costo compartido diferentes. El monto que usted paga por el medicamento recetado depende en parte de la categoría de costo compartido en el que se encuentra ese medicamento.

Existen ciertos recursos a su disposición si su medicamento no es cubierto en la forma en que a usted le gustaría que fuera cubierto. Sus opciones dependen del tipo de cuadro que presenta:

- Si el medicamento que usted utiliza no está en la lista de medicamentos o si existen restricciones para este medicamento, lea la Sección 5.2 para conocer cuáles son los recursos a su disposición.
- Si el medicamento que utiliza se incluye en una categoría de costo compartido y el costo que usted debe pagar es mayor al que considera correcto, lea la Sección 5.3 para conocer qué recursos están a su disposición.

Sección 5.2	Qué hacer si su medicamento no está en la lista de medicamentos o si existen ciertas restricciones para el medicamento
--------------------	---

Si el medicamento que usted utiliza no está en la lista de medicamentos o existen ciertas restricciones, usted podrá:

- Adquirir un suministro provisional del medicamento (solo miembros en ciertas situaciones pueden adquirir un suministro provisional). Esto le dará a usted y a su proveedor tiempo para cambiar a otro medicamento o para presentar una solicitud a fin de que se cubra el medicamento.
- Cambiar por otro medicamento.
- Solicitar una excepción y pedir que el plan cubra el medicamento o retire las restricciones del medicamento.

Usted puede obtener un suministro provisional

En ciertas circunstancias, el plan puede ofrecerle un suministro provisional de un medicamento cuando su medicamento no está en la lista de medicamentos o cuando existen ciertas restricciones aplicables a su medicamento. Esto le dará tiempo para consultar con su proveedor por el cambio en la cobertura y para decidir cómo proceder.

Debe reunir los siguientes dos requisitos para ser elegible para recibir un suministro provisional:

1. El cambio en su cobertura de medicamentos debe ser por uno de los siguientes tipos de cambios:

- El medicamento que usted ha estado tomando ya **no está en la lista de medicamentos del plan**.
- -- o -- el medicamento que usted ha estado tomando **ahora tiene ciertas restricciones** (la Sección 4 de este capítulo describe las restricciones).

2. Usted debe estar en una de las situaciones que se describen a continuación:

- **Para aquellos miembros nuevos o que estaban en el plan el año pasado y que no se encuentran en un centro de cuidados a largo plazo (LTC):**
Cubriremos un suministro provisional de su medicamento **durante los primeros 90 días de su membresía en el plan si es un miembro nuevo o, durante los primeros 90 días del año natural, si ya estaba inscripto en el plan el año anterior**. Este suministro provisional será por un suministro máximo de 30 días. Si su receta médica está escrita por menos días, entregaremos varias renovaciones para proporcionar hasta un suministro máximo de 30 días de medicamentos. El medicamento recetado debe ser adquirido en una farmacia de la red.
- **Para aquellos miembros nuevos o que estaban en el plan el año pasado y que residen en un centro de cuidados a largo plazo (LTC):**
Cubriremos un suministro provisional de su medicamento **durante los primeros 90 días de su membresía en el plan si es un miembro nuevo o, durante los primeros 90 días del año natural, si ya estaba inscripto en el plan el año anterior**. El suministro total será por un máximo de 91 a 98 días, según el incremento de dispensación. Si su receta médica está escrita por menos días, entregaremos varias renovaciones para proporcionar hasta un suministro máximo de 91 a 98 días de medicamentos. (Tenga en cuenta que la farmacia de cuidados a largo plazo puede brindarle el medicamento en cantidades más pequeñas cada vez para evitar desperdicios).
- **Para miembros que están en el plan durante más de 90 días y residen en un centro de atención a largo plazo (LTC) y necesitan un suministro inmediatamente:**
Cubrimos un suministro por 31 días de un medicamento en particular o menos si su receta es por menos días. Esto es agregado al suministro de transición de atención a largo plazo antes mencionado.
- Si usted es un residente nuevo de un centro de atención a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) y ha estado inscrito en nuestro plan durante más de 90 días y necesita un medicamento que no se encuentra en nuestro formulario o está sujeto a otras restricciones, como una terapia escalonada o límites de cantidades (límites de dosis), cubrimos un suministro provisional de emergencia de 31 días de ese medicamento (a menos que tenga una receta médica por un número menor de días) mientras el miembro tramita una

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

excepción de formulario. Existen excepciones disponibles en situaciones en que usted experimenta un cambio en el nivel de atención que recibe, que también requiere que realice una transición desde un centro de tratamiento a otro. En dichas circunstancias, usted podría ser elegible para una adquisición de medicamentos provisional por única vez, aunque ya hayan pasado los primeros 90 días como miembro del plan. Tenga en cuenta que nuestra política de transición se aplica únicamente a los medicamentos que son “Parte D” y compró en una farmacia de la red. La política de transición no puede utilizarse para comprar un medicamento que no esté incluido en la Parte D o que esté fuera de la red, a menos que usted reúna los requisitos para el acceso fuera de la red.

Para solicitar un suministro provisional, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Durante el período en el que usted recibe un suministro provisional de un medicamento, usted deberá consultar con su proveedor para decidir qué hará cuando haya terminado el suministro provisional. Puede cambiar el medicamento por uno diferente que esté cubierto por el plan o solicitar al plan que haga una excepción y cubra su medicamento actual. En las siguientes secciones, brindamos más información sobre estas opciones.

Usted puede cambiar por otro medicamento

Comience por hablar con su proveedor. Probablemente exista otro medicamento cubierto por el plan con el mismo mecanismo de acción. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que se puedan administrar para tratar la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Usted puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitar al plan una excepción para su caso a fin de que cubra el medicamento de la manera que a usted le gustaría que lo cubriera. Si su proveedor determina que por su cuadro médico se justifica solicitarnos una excepción, su proveedor puede asistirlo para solicitar una excepción a la regla. Por ejemplo, usted puede solicitar que el plan cubra un medicamento aunque este no se encuentre en la lista de medicamentos del plan. O puede solicitar al plan una excepción para que cubra el medicamento sin restricciones.

Si usted es actualmente miembro y un medicamento que está tomando será eliminado del formulario o se le aplicará alguna restricción el año siguiente, le permitiremos solicitar una excepción de formulario por anticipado para el año siguiente. Le informaremos cualquier cambio en la cobertura de su medicamento para el año siguiente. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le enviaremos una respuesta dentro de las 72 horas luego de recibir dicha solicitud (o la declaración de apoyo del recetador). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura antes de que el cambio entre en vigencia.

**Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos
recetados Parte D**

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, deben leer el Capítulo 9, Sección 7.4 para obtener más información sobre cómo proceder. Explica los procedimientos y las fechas límite máximas establecidas por Medicare para que su solicitud se gestione a la mayor brevedad posible y de manera justa.

Sección 5.3 Qué hacer si su medicamento está en una categoría de costo compartido que usted considera muy alto

Si su medicamento está en una categoría de costo compartido que considera muy alta, podrá hacer lo siguiente:

Usted puede cambiar por otro medicamento

Si su medicamento está en una categoría de costo compartido que considera muy alta, comience por hablar con el proveedor. Tal vez haya otro medicamento en una categoría de costo compartido menor con el mismo mecanismo de acción. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que se puedan administrar para tratar la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Usted puede solicitar una excepción

Para medicamentos de la categoría 4, usted y su proveedor pueden solicitar al plan una excepción a la categoría de costo compartido del medicamento para que el monto que deba pagar por el medicamento sea menor. Si su proveedor determina que por su cuadro médico se justifica solicitarnos una excepción, su proveedor puede asistirlo para solicitar una excepción a la regla.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, deben leer el Capítulo 9, Sección 7.4 para obtener más información sobre cómo proceder. Explica los procedimientos y las fechas límite máximas establecidas por Medicare para que su solicitud se gestione a la mayor brevedad posible y de manera justa.

Los medicamentos de nuestra categoría cinco (5), Medicamentos de especialidades, no son elegibles para este tipo de excepción. No disminuimos la suma de costo compartido para medicamentos en esta categoría.

SECCIÓN 6 Qué hacer si cambia la cobertura para uno de los medicamentos que utiliza

Sección 6.1 La Lista de Medicamentos puede cambiar durante el año

La mayoría de los cambios en la cobertura de medicamentos se realizan a principios de cada año (el 1.º de enero). Sin embargo, durante el año, el plan puede realizar modificaciones en la lista de medicamentos. Por ejemplo, el plan puede:

- **Agregar o eliminar medicamentos de la lista de medicamentos.** Están disponibles nuevos medicamentos, incluso nuevos medicamentos genéricos. Es probable que el gobierno haya aprobado un nuevo uso para un medicamento existente. A veces, un medicamento se retira del mercado y decidimos no cubrirlo. O podemos eliminar un medicamento de la lista porque se ha comprobado su ineficacia.
- **Transferir un medicamento en una categoría de costo compartido mayor o menor.**
- **Agregar o eliminar una restricción en la cobertura de un medicamento** (para más información sobre restricciones a la cobertura, lea la Sección 4 de este capítulo).
- **Reemplazar un medicamento de marca por un medicamento genérico.**

En casi todos los casos, necesitamos la aprobación de Medicare por los cambios que efectuamos en la lista de medicamentos del plan.

Sección 6.2 Qué hacer si cambia la cobertura para uno de los medicamentos que usted está tomando
--

¿Cómo puede informarse si la cobertura de su medicamento ha cambiado?

Si se produce algún cambio en la cobertura *de un medicamento que usted está tomando*, el plan le enviará un aviso para informarle sobre el cambio. Normalmente, **le informaremos del cambio con una antelación mínima de 60 días.**

A veces, un medicamento es **retirado del mercado** en forma repentina porque se ha descubierto que es inseguro o por otras razones. Si esto sucede, el plan eliminará de inmediato el medicamento de la lista de medicamentos. Le informaremos sobre este cambio inmediatamente. Su proveedor también será informado sobre este cambio y puede consultar con usted para determinar otro medicamento a fin de tratar su afección.

¿Los cambios en su cobertura de medicamentos lo afectarán de manera inmediata?

Si cualquiera de los siguientes tipos de cambios afecta a un medicamento que usted está tomando, el cambio no lo afectará a usted hasta el 1.º de enero del año siguiente si usted permanece en el plan:

- Si el medicamento es reclasificado en una categoría de costo compartido más alta.
- Si establecemos una nueva restricción al uso del medicamento.
- Si eliminamos el medicamento de la lista de medicamentos, pero no porque haya sido retirado del mercado en forma repentina o porque haya sido reemplazado por un nuevo medicamento genérico.

Si cualquiera de estos cambios afecta a un medicamento que usted está tomando, entonces el cambio no afectará su uso ni el monto de su parte del costo hasta el 1.º de enero del año siguiente. Hasta esa fecha, usted probablemente no observará ningún aumento en sus pagos ni restricciones adicionales sobre su uso del medicamento. Sin embargo, el 1.º de enero del año siguiente, los cambios entrarán en efecto para usted.

En ciertos casos, usted estará afectado por el cambio en la cobertura antes del 1.º de enero:

- Si el **medicamento de marca que usted está tomando es reemplazado por un nuevo medicamento genérico**, el plan debe informar el cambio con una antelación de al menos 60 días o entregarle una renovación de receta médica por 60 días de su medicamento de marca en una farmacia de la red.
 - Durante este período de 60 días, debe consultar con su proveedor para cambiarse al medicamento genérico o a otro medicamento que cubrimos.
 - O usted y su proveedor pueden solicitar que el plan haga una excepción y continúe con la cobertura de su medicamento de marca. Para obtener más información sobre cómo solicitar una excepción, lea el Capítulo 9 (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*).
- Nuevamente, si un medicamento es **retirado del mercado** en forma repentina porque se ha descubierto que es inseguro o por otras razones, el plan eliminará el medicamento de la lista de medicamentos de inmediato. Le informaremos sobre este cambio inmediatamente.
 - Su proveedor también será informado sobre este cambio y puede consultar con usted para determinar otro medicamento a fin de tratar su afección.

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 Medicare no paga por estos medicamentos.

No pagaremos por medicamentos que se especifican en esta sección. La única excepción: Si, por apelación, se determina que el medicamento solicitado no está excluido según la Parte D y que deberíamos haberlo pagado o haberlo cubierto por su situación en particular. (Para obtener más información sobre cómo apelar una decisión que hemos tomado de no cubrir un medicamento, lea el Capítulo 9, Sección 7.5 en este cuadernillo). Si el medicamento está excluido, usted deberá pagarlo.

A continuación, se definen tres normas generales sobre medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubren según la Parte D:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no cubre un medicamento que no está cubierto según la Parte A o la Parte B de Medicare.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento adquirido fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- El plan, en general, no puede cubrir el uso fuera de lo indicado. El “uso fuera de lo indicado” se refiere a cualquier uso de un medicamento que no sea el indicado en la etiqueta del medicamento según lo aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos.
 - Generalmente, la cobertura del “uso fuera de lo indicado” está permitida solo cuando el uso es avalado por ciertos libros de referencia. Entre estos libros de referencia, se incluyen American Hospital Formulary Service Drug Information, el sistema de información DRUGDEX, para el cáncer, la Red nacional integral del cáncer y Farmacología clínica o sus sucesores. Si el uso no está avalado por ninguno de estos libros de referencia, nuestro plan no puede cubrir su “uso fuera de lo indicado”.

También, por ley, las categorías de medicamentos indicadas abajo no están cubiertas por Medicare:

No obstante, algunos de estos medicamentos, como ciertos medicamentos de venta libre, son cubiertos por el beneficio suplementario de su plan Molina Options Plus (consulte la Tabla de beneficios, en el Capítulo 4, Sección 2) y su cobertura de medicamentos de Medicaid.

Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos recetados Parte D

Para obtener información adicional sobre la cobertura de medicamentos de Medicaid, debería comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6).

- Medicamentos no recetados (también llamados OTC o de venta libre)
- Medicamentos utilizados para promover la fertilidad.
- Medicamentos utilizados para aliviar síntomas de resfrío o catarro.
- Medicamentos utilizados para fines cosméticos o para el crecimiento del cabello.
- Vitaminas y minerales recetados, excepto vitaminas prenatales y preparados con fluoruro.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil, como Viagra, Cialis, Levitra y Caverject.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante requiere la compra de pruebas asociadas o servicios de control exclusivamente del fabricante como condición de venta.

SECCIÓN 8 Presente su tarjeta de membresía al plan cuando surta una receta médica

Sección 8.1 Presente su tarjeta de membresía

Para adquirir su medicamento recetado, debe presentar su tarjeta de membresía en la farmacia de la red que usted elija. Cuando presenta su tarjeta de membresía al plan, la farmacia de la red automáticamente facturará al plan *nuestra* parte del costo compartido de su medicamento recetado cubierto. Usted deberá pagar a la farmacia *su* monto de costo compartido cuando retira el medicamento recetado.

Sección 8.2 Qué hacer si no tiene su tarjeta de membresía con usted

Si no tiene la tarjeta de membresía al plan con usted cuando adquiere su medicamento recetado, pídale a la farmacia que llame al plan para obtener la información necesaria.

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **usted deberá pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo retira.** (Luego podrá **solicitar el reembolso** de nuestra parte. Lea el Capítulo 7, Sección 2.1 para obtener más información sobre cómo solicitar un reembolso del plan).

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

Sección 9.1	Qué sucede si usted está internado en un hospital o centro de enfermería especializada por una estadía cubierta por el plan
--------------------	--

Si usted es internado en un hospital o un centro de enfermería especializada por una estadía cubierta por el plan, generalmente cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante la internación. Cuando es dado de alta del hospital o del centro de enfermería especializada, el plan cubrirá sus medicamentos siempre y cuando ellos cumplan con todas nuestras normas de cobertura. Lea los apartados anteriores de esta sección para obtener más información sobre las normas a fin de obtener cobertura de medicamentos. Lea el Capítulo 6 (*Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados de la Parte D*) para obtener más información sobre la cobertura de medicamentos y lo que usted debe pagar.

Sección 9.2	¿Qué sucede si usted es residente en un centro de atención a largo plazo?
--------------------	--

Por lo general, un centro de atención a largo plazo (LTC) (como una residencia para ancianos) tiene su propia farmacia o una farmacia que le provee medicamentos para todos sus residentes. Si usted es residente en un centro de atención a largo plazo, puede adquirir sus medicamentos recetados a través de la farmacia del centro, siempre y cuando esta sea parte de nuestra red.

Consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* para verificar si la farmacia del centro de atención a largo plazo donde usted reside es parte de nuestra red. Si no lo es o si necesita más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Qué sucede si usted es residente en un centro de atención a largo plazo y es un miembro nuevo del plan

Si necesita un medicamento que no está en nuestra lista de medicamentos o tiene alguna restricción, el plan cubrirá un **suministro provisional** del medicamento durante los primeros 90 días de su membresía. El suministro total será por un máximo de 91 a 98 días según el incremento en la dispensación, o menos si la receta médica es por menos días. (Tenga en cuenta que la farmacia de cuidados a largo plazo puede brindarle el medicamento en cantidades más pequeñas cada vez para evitar desperdicios). Si usted es miembro del plan durante más de 90 días y necesita un medicamento que no está en nuestra lista de medicamentos o si el plan establece restricciones a la cobertura del medicamento, cubriremos un suministro de 31 días o menos si la receta médica es por menos días.

Durante el período en el que usted recibe un suministro provisional de un medicamento, usted deberá consultar con su proveedor para decidir qué hará cuando haya terminado el suministro provisional. Probablemente exista otro medicamento cubierto por el plan con el mismo mecanismo de acción. O usted y su proveedor podrán solicitar al plan una excepción para que se cubra el medicamento de la manera que a usted le gustaría que lo cubriera. Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, deben leer el Capítulo 9, Sección 7.4 para obtener más información sobre cómo proceder.

Sección 9.3	¿Qué sucede si también recibe cobertura por medicamentos de un plan de empleador o de un grupo de jubilados?
--------------------	---

Actualmente tiene otra cobertura de para medicamentos recetados a través de su empleador (o el de su esposa o un grupo de jubilación. Si es así, comuníquese con **el administrador de beneficios del grupo**. Él o ella le pueden ayudar a determinar cómo trabajará su cobertura para medicamentos recetados actual con nuestro plan

Por lo general, si actualmente se encuentra empleado, la cobertura de medicamentos recetados que usted obtiene de nosotros será *secundaria* para la cobertura de su empleador o de su grupo de retiro. Eso quiere decir que su cobertura de grupo pagará primero.

Aviso especial sobre ‘cobertura acreditable’:

Cada año su empleador o grupo de jubilación debe enviarle un aviso que le indique si su cobertura para medicamentos recetados para el siguiente año calendario es “acreditable” y las opciones que tiene para la cobertura de medicamentos.

Si la cobertura del plan de grupo es “**acreditable**”, esto quiere decir que el plan tiene cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Conserve estos avisos sobre la cobertura válida ya que podría necesitarlas luego. Si se inscribe en un plan de Medicare que incluye cobertura de medicamentos Parte D, posiblemente necesite estos avisos para demostrar que ha mantenido cobertura válida. Si usted no recibió un aviso sobre la cobertura acreditable por parte de su empleador o plan de jubilación de grupo, usted puede obtener una copia de su empleador o por parte del administrador de beneficios del plan de jubilación o del empleador o sindicato.

Sección 9.4	¿Qué sucede si se encuentra en un centro de cuidado paliativo certificado por Medicare?
--------------------	--

Los medicamentos no se cubren por cuidados paliativos y nuestro plan al mismo tiempo. Si se encuentra inscrito en cuidados paliativos de Medicare y requiere un medicamento contra las

**Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos
recetados Parte D**

náuseas, un laxante, un medicamento para aliviar el dolor o un ansiolítico que no se encuentra cubierto por su centro de cuidados paliativos porque no está relacionado con su enfermedad terminal y condiciones relacionadas, nuestro plan debe recibir una notificación del recetador o de su proveedor de cuidados paliativos de que el medicamento no está relacionado con su afección antes de que nuestro plan pueda cubrirlo. Para prevenir retrasos en la recepción de cualquier medicamento que no esté relacionado y que deba ser cubierto por nuestro plan, puede consultar a su proveedor de cuidados paliativos o a su recetador para asegurarse de que tenemos la notificación de que el medicamento no está relacionado con su afección antes de solicitar que surtan su receta médica en una farmacia.

En el caso de que usted renuncie a su elección de cuidados paliativos o sea dado de alta de su plan de cuidados paliativos, nuestro plan deberá cubrir todos sus medicamentos. Para prevenir retrasos en una farmacia cuando finalice su beneficio de cuidados paliativos de Medicare, deberá traer la documentación a la farmacia para verificar su renuncia o su alta en el plan. Consulte las partes previas de esta sección en las que se informa sobre las reglas para obtener cobertura de medicamentos según la Parte D. En el Capítulo 6 (*Lo que usted debe pagar por los medicamentos recetados de la Parte D*), encontrará más información sobre la cobertura de medicamentos y lo que debe pagar.

**SECCIÓN 10 Programas de seguridad y utilización de
medicamentos**

Sección 10.1 Programas para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos con seguridad

Realizamos revisiones de utilización de medicamentos para nuestros miembros para asegurarles de que están recibiendo atención médica segura y correcta. Estas revisiones son especialmente importantes para los miembros que reciben recetas de medicamentos de más de un proveedor.

Realizamos una revisión cada vez que adquiere un medicamento recetado. También efectuamos una revisión regular de nuestros registros. Durante estas revisiones, buscamos posibles problemas como:

- Posibles errores de medicamentos.
- Medicamentos que posiblemente no sean necesarios porque usted toma otro medicamento para tratar la misma afección médica.
- Medicamentos que posiblemente no sean seguros o correctos por su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que pueden ser peligrosas para usted si se toman en forma simultánea.
- Recetas por medicamentos que contienen ingredientes a los que usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosificación) de un medicamento que usted está tomando.

**Capítulo 5. Utilización de la cobertura del plan para sus medicamentos
recetados Parte D**

Si observamos un posible problema en su utilización de los medicamentos, consultaremos con su proveedor para corregir el error.

Sección 10.2	Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés) para ayudar a los miembros a utilizar los medicamentos
---------------------	--

Contamos con un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Por ejemplo, algunos miembros tienen varias afecciones médicas, necesitan tomar varios medicamentos al mismo tiempo y gastan mucho dinero en estos.

Este programa es voluntario y gratuito para los miembros. Un equipo de farmacéuticos y médicos han desarrollado el programa para nosotros. Este programa ayuda a garantizar que nuestros miembros obtienen el mayor beneficio de los medicamentos que toman. Nuestro programa se llama Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM, por sus siglas en inglés). Algunos miembros que toman medicamentos para diferentes condiciones médicas pueden obtener servicios a través de un programa MTM. Un farmacéutico u otro profesional de salud puede darle un resumen integral de todos sus medicamentos. Puede consultar acerca de la mejor manera de tomar los medicamentos, los costos y cualquier problema o pregunta sobre su receta médica y medicamentos de venta libre. Usted obtendrá un resumen escrito sobre este tema. El resumen tiene un plan de acción de medicación que hace sugerencias sobre qué puede hacer para usar sus medicamentos de la mejor manera, con un espacio para que pueda tomar apuntes o anotar cualquier pregunta que desee hacer luego. También recibirá una lista de medicamentos personal que incluirá todos los medicamentos que está tomando y por qué lo hace.

Es una buena idea solicitar la revisión de sus medicamentos antes de la consulta anual de "Bienestar", por lo que puede hablar con su médico sobre el plan de acción y lista de medicamentos. Traiga su plan de acción y lista de medicamentos con usted a su consulta o en cualquier momento que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Además, lleve su lista de medicamentos con usted (por ejemplo, con su documento) si va al hospital o a la sala de emergencias.

Si contamos con un programa que se adecua a sus necesidades, lo inscribiremos a usted en el programa en forma automática y le enviaremos información. Si usted decide no participar, avísenos y lo retiraremos del programa. Si tiene alguna duda sobre estos programas, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

CAPÍTULO 6

*Parte que usted debe pagar por los
medicamentos recetados Parte D*

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

SECCIÓN 1	Introducción	134
Sección 1.1	Utilice este capítulo junto con los otros materiales que explican su cobertura de medicamentos.....	134
Sección 1.2	Tipos de gastos de su bolsillo que debe pagar por medicamentos cubiertos.....	135
SECCIÓN 2	Lo que usted paga por un medicamento depende de la “etapa de pago de medicamentos” en la que usted se encuentra cuando adquiere el medicamento	136
Sección 2.1	¿Cuáles son las etapas de pagos de medicamentos para los miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP?	136
SECCIÓN 3	Enviamos informes con la descripción de pagos por sus medicamentos y la etapa de pago en la cual usted se encuentra.....	138
Sección 3.1	Enviamos un informe mensual llamado “Descripción de Beneficios de la Parte D” (la “EOB de la Parte D”)	138
Sección 3.2	Ayúdenos a mantener actualizada nuestra información sobre sus pagos por medicamentos	138
SECCIÓN 4	Durante la Etapa de deducibles, usted paga el costo total de sus medicamentos en las categorías 2 y 5.....	140
Sección 4.1	Usted permanece en la Etapa de deducibles hasta que haya pagado de \$0 a \$74 por sus medicamentos de categorías 2 y 5	140
SECCIÓN 5	En la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde por sus costos de medicamentos y usted paga su parte	141
Sección 5.1	Lo que usted paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde lo adquiere.....	141
Sección 5.2	Tabla que muestra sus costos por un suministro de un <i>mes</i> de un medicamento	142

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Sección 5.3	Si su médico le receta menos del suministro de un mes completo, puede que no deba pagar el costo del suministro de todo el mes.....	147
Sección 5.4	Una tabla en la que se muestran sus costos por un suministro a largo plazo (hasta 90 días) de un medicamento	148
Sección 5.5	Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales de medicamentos anuales ascienden a \$3,310.....	150
SECCIÓN 6	En la Etapa de brecha en cobertura, usted recibe un descuento en medicamentos de marca y paga no más de 58% de los costos de los medicamentos genéricos	151
Sección 6.1	Usted permanece en la Etapa de brecha en cobertura hasta que los gastos de su bolsillo ascienden a \$4,850.....	151
Sección 6.2	Cómo calcula Medicare los gastos de su bolsillo por medicamentos recetados	152
SECCIÓN 7	En la etapa de cobertura catastrófica, el plan paga la mayor parte de los costos de sus medicamentos.....	154
Sección 7.1	Cuando usted está en la Etapa de cobertura catastrófica, permanecerá en esta etapa por el resto del año	154
SECCIÓN 8	Lo que usted debe pagar por las vacunas cubiertas por la Parte D depende de cómo y dónde las compra	154
Sección 8.1	Nuestro plan puede tener coberturas separadas por las vacunas de la Parte D en sí mismas y por el costo de administrarle la vacuna	154
Sección 8.2	Tal vez desee llamar al Departamento de Servicios para Miembros antes de recibir una vacuna	156
SECCIÓN 9	¿Debe pagar la “multa por inscripción tardía” de la Parte D?	157
Sección 9.1	¿Qué es la “multa por inscripción tardía” de la Parte D?	157
Sección 9.2	¿Cuánto es el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D?	157
Sección 9.3	En algunas situaciones, usted puede inscribirse de forma tardía y no pagar la multa.....	158
Sección 9.4	¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía?.....	159
SECCIÓN 10	¿Usted debe pagar una suma adicional de la Parte D debido a sus ingresos?	159
Sección 10.1	¿Quién paga una suma adicional de la Parte D debido a los ingresos?	159
Sección 10.2	¿Cuánto es la suma adicional de la Parte D?	160

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Sección 10.3	¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con el pago de una suma adicional de la Parte D?	161
Sección 10.4	¿Qué sucede si usted no paga la suma adicional de la Parte D?	161

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D**¿Cómo puede obtener información sobre los costos de los medicamentos si está recibiendo “Ayuda Adicional” con los costos de medicamentos recetados Parte D?**

La mayoría de nuestros miembros califican y obtienen una “Ayuda Adicional” de Medicare para pagar los costos del Plan de Medicamentos Recetados. Si usted está en el programa “Ayuda Adicional”, alguna información contenida en esta Evidencia de cobertura sobre los costos de los medicamentos recetados de la Parte D puede no aplicarse para su caso. Le enviamos un anexo, titulado “Cláusula adicional de la Evidencia de cobertura para personas que reciben Ayuda adicional para el pago de medicamentos recetados” (también conocida como “Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos” o “Cláusula adicional LIS”), que describe la cobertura por medicamentos que le corresponde. Si no tiene este anexo, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros y pida la “Cláusula adicional LIS”. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 1 Introducción

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

Este capítulo se concentra en la parte que usted debe pagar por sus medicamentos recetados Parte D. Para simplificar las cosas, en este capítulo utilizamos la palabra “medicamento” para referirnos a un medicamento recetado de la Parte D. Como se explica en el Capítulo 5, no todos los medicamentos son Medicamentos Parte D; algunos están excluidos de la cobertura de la Parte D por ley. Algunos de los medicamentos excluidos de la cobertura de la Parte D están cubiertos por Medicare Parte A o Parte B o por Medicaid.

Para comprender la información de pago que le brindamos en este capítulo, usted debe conocer los conceptos básicos de los medicamentos que están cubiertos, dónde adquirir sus medicamentos recetados y las normas que debe seguir cuando adquiere sus medicamentos cubiertos. En los siguientes materiales, se definen estos conceptos básicos:

- **La lista de medicamentos cubiertos (formulario) del plan.** Para simplificar, la llamamos la “lista de medicamentos”.
 - En esta lista de medicamentos, se incluyen los medicamentos que están cubiertos para usted.
 - También se define en cuál de las cinco (5) “categorías de costo compartido” se encuentra el medicamento y si existen restricciones en la cobertura.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- Si necesita una copia de la lista de medicamentos, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). También puede encontrar la lista de medicamentos ingresando a nuestra página web en <http://www.molinahealthcare.com/medicare>. La lista de medicamentos que se publica en la página web siempre es la más actualizada.
- **Capítulo 5 de este cuadernillo.** El Capítulo 5 ofrece detalles sobre su cobertura de medicamentos recetados, incluso las normas que debe seguir cuando adquiere sus medicamentos cubiertos. El Capítulo 5 también enumera los tipos de medicamentos recetados no cubiertos por nuestro plan.
- **El directorio de proveedores y farmacias del plan.** En la mayoría de las situaciones usted debe adquirir sus medicamentos cubiertos en una farmacia de la red (lea el Capítulo 5 para obtener más detalles). En el *Directorio de proveedores y farmacias*, se incluye una lista de las farmacias de la red del plan. También le explica en qué farmacias de nuestra red puede obtener un suministro a largo plazo de un medicamento (como, por ejemplo, adquirir un suministro de tres meses de un medicamento recetado).

Sección 1.2	Tipos de gastos de su bolsillo que debe pagar por medicamentos cubiertos
--------------------	---

Para comprender la información de pago que incluimos en este capítulo, debe conocer los tipos de gastos de su bolsillo que puede pagar por los servicios cubiertos. El monto que usted paga por el medicamento se llama “costo compartido” y hay tres formas en que se le puede pedir que pague.

- El “**deducible**” es la suma que usted debe pagar por medicamentos antes de que nuestro plan comience a pagar su parte.
- “**Copago**” significa que usted paga una suma fija cada vez que adquiere un medicamento recetado.
- “**Coseguro**” significa que usted paga un porcentaje del costo total del medicamento cada vez que surte una receta médica.

SECCIÓN 2	Lo que usted paga por un medicamento depende de la “etapa de pago de medicamentos” en la que usted se encuentra cuando adquiere el medicamento
------------------	---

Sección 2.1	¿Cuáles son las etapas de pagos de medicamentos para los miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP?
--------------------	---

Como se muestra en la siguiente tabla, existen tres “etapas de pago de medicamentos” que corresponden a su cobertura de medicamentos recetados de Medicare Parte D conforme a Molina Medicare Options Plus HMO SNP. Lo que usted paga por un medicamento depende de la etapa en la cual se encuentra usted cuando adquiere el medicamento recetado o la renovación de la receta. Recuerde que usted siempre es responsable de la prima mensual del plan, independientemente de la etapa de pago de medicamentos.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Etapa 1 <i>Etapa de deducible anual</i>	Etapa 2 <i>Etapa de cobertura inicial</i>	Etapa 3 <i>Etapa de brecha en cobertura</i>	Etapa 4 <i>Etapa de cobertura catastrófica</i>
Si recibe “Ayuda Adicional” para pagar sus medicamentos recetados, su monto deducible será de \$0 a \$74, excepto por los medicamentos de Categoría 1, que se excluyen del deducible, según el nivel de “Ayuda Adicional” que reciba. Si su deducible es \$0: Esta etapa de pago no aplica para usted. Si su deducible supera el rango de \$0 a \$74: Usted paga el costo total de sus medicamentos de categoría 2 y 5 hasta que haya pagado \$74. (Hay más detalles en la Sección 4 de este capítulo).	Durante esta etapa, el plan paga la parte que le corresponde por el costo de sus medicamentos en los rangos 2 y 5 y usted paga su parte del costo. Después de que usted (u otros en su nombre) haya alcanzado el monto de los deducibles de los rangos 2 y 5, los planes pagan su parte de los costos de sus medicamentos de rangos 2 y 5 y usted paga su parte. Usted permanece en esta etapa hasta que sus “costos totales por medicamentos” del año hasta la fecha (sus pagos más cualquier pago del plan de la Parte D) ascienden a \$3.310. (Hay más detalles en la Sección 5 de este capítulo).	Durante esta etapa, paga el 45 % del precio por medicamentos de marca más una porción de la tarifa de dispensación y el 58 % del precio por medicamentos genéricos. Usted permanece en esta etapa hasta que los “gastos de su bolsillo” (sus pagos) alcancen un total de \$4,850. Esta suma y las normas para considerar los costos para esta suma han sido establecidas por Medicare. (Hay más detalles en la Sección 6 de este capítulo).	Durante esta etapa, el plan pagará la mayor parte de los costos de sus medicamentos por el resto del año natural (hasta el 31 de diciembre de 2016). (Hay más detalles en la Sección 7 de este capítulo).

SECCIÓN 3 Enviamos informes con la descripción de pagos por sus medicamentos y la etapa de pago en la cual usted se encuentra

Sección 3.1 Enviamos un informe mensual llamado “Descripción de Beneficios de la Parte D” (la “EOB de la Parte D”)
--

Nuestro plan mantiene un registro de los costos de sus medicamentos recetados y de los pagos que usted ha efectuado cuando adquiere sus medicamentos recetados o renovación de recetas médicas en la farmacia. De esta manera, podemos informarle cuando ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente. En particular, mantenemos un registro de dos tipos de costos:

- Mantenemos el registro de lo que usted ha pagado. A esto se lo llama los costos “**de su bolsillo**”.
- Mantenemos el registro de su “**costo total por medicamentos**”. Este es el monto que paga de su bolsillo en efectivo o que otros pagan en su nombre, más el monto pagado por el plan.

Nuestro plan preparará un informe escrito titulado *Descripción de Beneficios de la Parte D* (a veces se lo llama “EOB de la Parte”) cuando usted haya adquirido uno o más medicamentos recetados a través del plan durante el mes anterior. Incluye lo siguiente:

- **Información correspondiente a ese mes** Este informe detalla los pagos efectuados por los medicamentos recetados que usted ha adquirido durante el mes anterior. Detalla el total de costos de medicamentos, cuánto pagó el plan y cuánto pagaron usted y otros en su nombre.
- **Totales del año desde el 1 de enero.** Esto se llama información “del año hasta la fecha”. Muestra el total de costos de medicamentos y el total de pagos efectuados por sus medicamentos desde principios de año.

Sección 3.2 Ayúdenos a mantener actualizada nuestra información sobre sus pagos por medicamentos
--

Para mantener un registro de sus costos por medicamentos y los pagos que usted efectúa por los medicamentos, nos basamos en registros brindados por las farmacias. Usted nos puede ayudar a mantener su información correcta y actualizada de la siguiente manera:

- **Presente su tarjeta de membresía cuando adquiera un medicamento recetado.** Para que estemos informados de los medicamentos recetados que usted adquiere y lo que usted paga, presente su tarjeta de membresía cada vez que adquiera un medicamento recetado.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- **Asegúrese de comunicarnos la información que necesitamos.** Es probable que, a veces, usted pague por medicamentos recetados, pero nosotros no obtengamos en forma automática la información que necesitamos para tener un seguimiento de los gastos de su bolsillo. Para ayudarnos a mantener un registro de los gastos de su bolsillo, usted podrá entregarnos copias de recibos por medicamentos que usted ha comprado. (Si usted recibe la factura por un medicamento cubierto, podrá solicitar a nuestro plan la parte del costo del medicamento que nos corresponde. Para obtener instrucciones sobre cómo realizar esto, lea el Capítulo 7, Sección 2 de este cuadernillo). A continuación, describimos algunas situaciones en que usted querrá entregar copias de sus recibos de medicamentos para que tengamos un registro completo de lo que usted ha gastado en la compra de sus medicamentos:
 - Cuando usted compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o con una tarjeta de descuento que no forma parte de los beneficios de nuestro plan.
 - Cuando usted efectúa un copago por medicamentos provistos a través de un programa de asistencia al paciente del fabricante.
 - Cuando usted compra medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o en otras oportunidades en que usted ha pagado el precio total por un medicamento cubierto en casos especiales.
- **Envíenos información de los pagos que otras personas hayan realizado por usted.** Los pagos realizados por ciertas otras personas y organizaciones también son tenidos en cuenta para el cálculo de los gastos de su bolsillo y ayudan a calificar para la cobertura catastrófica. Por ejemplo, los pagos realizados por un Programa estatal de asistencia farmacéutica (State Pharmaceutical Assistance Program), un programa de asistencia para medicamentos del VIH (ADAP), el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las instituciones de caridad cuentan en el cálculo de los gastos de su bolsillo. Debería llevar un registro de estos pagos y enviarnoslo para que podamos llevar un registro de sus costos.
- **Revise el informe escrito que le enviamos.** Cuando usted recibe una *Descripción de beneficios de la Parte D* (una EOB de la Parte D) por correo, revísela para verificar que la información esté completa y sea correcta. Si considera que falta información en el informe o si tiene alguna duda, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Asegúrese de conservar estos informes. Son registros importantes de sus gastos por medicamentos.

SECCIÓN 4 Durante la Etapa de deducibles, usted paga el costo total de sus medicamentos en las categorías 2 y 5

Sección 4.1 Usted permanece en la Etapa de deducibles hasta que haya pagado de \$0 a \$74 por sus medicamentos de categorías 2 y 5
--

La mayoría de nuestros miembros obtienen “Ayuda Adicional” para los costos de sus medicamentos recetados, de manera que la Etapa de deducibles no se aplica a la mayoría de ellos. Si usted recibe “Ayuda adicional”, su monto deducible depende del nivel de “Ayuda adicional” que reciba; entonces usted:

- No pagará un deducible
- O pagará un deducible de \$74.

Si usted no recibe “Ayuda adicional”, la Etapa de deducibles es la primera etapa de pago para su cobertura de medicamentos. Pagará un deducible anual de \$0 a \$74 para medicamentos en las categorías 2 y 5. Debe pagar el costo total de sus medicamentos en las categorías 2 y 5 hasta llegar al monto deducible del plan. Para el resto de los medicamentos, no deberá pagar ningún tipo de deducible y comenzará a recibir la cobertura inmediatamente.

- Su “costo total” es por lo general inferior al precio total normal del medicamento, debido a que nuestro plan ha negociado costos inferiores para la mayoría de los medicamentos.
- El “deducible” es el monto que debe pagar por sus medicamentos recetados de la Parte D antes de que el plan comience a pagar su parte.

Una vez que haya pagado de \$0 a \$74 por sus medicamentos de rangos 2 y 5, abandona la Etapa de deducibles y pasa a la siguiente etapa de pago de medicamentos, que es la Etapa de cobertura inicial.

Si usted no recibe “Ayuda adicional”, la Etapa de deducibles es la primera etapa de pago para su cobertura de medicamentos. Pagará un deducible anual de \$0 a \$74 para medicamentos en las categorías 2 y 5. Debe pagar el costo total de sus medicamentos en las categorías 2 y 5 hasta llegar al monto deducible del plan. Para el resto de los medicamentos, no deberá pagar ningún tipo de deducible y comenzará a recibir la cobertura inmediatamente.

SECCIÓN 5 En la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde por sus costos de medicamentos y usted paga su parte

Sección 5.1 Lo que usted paga por un medicamento depende del medicamento y de dónde lo adquiere

En la Etapa de cobertura inicial, el plan paga la parte que le corresponde por sus costos de medicamentos recetados cubiertos y usted paga su parte (su monto de copagos y coseguro). Su parte del costo variará según el medicamento y dónde lo adquiera.

El plan establece cinco (5) categorías de costo compartido

Todos los medicamentos en la lista de medicamentos del plan se incluyen en una de cinco (5) categorías de costo compartido. En general, cuanto mayor sea la categoría de costo compartido, mayor será su costo por el medicamento:

- Categoría 1: medicamento genérico preferido (parte del costo más baja)
- Categoría 2: medicamentos genéricos no preferidos
- Categoría 3: medicamentos de marca preferida
- Categoría 4: medicamentos de marca no preferida
- Categoría 5: medicamentos especializados (parte del costo más elevada)

Para conocer en qué categoría de costo compartido se encuentra su medicamento, consulte la lista de medicamentos del plan.

Su elección de farmacias

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

- Una farmacia minorista que está en nuestra red del plan.
- Una farmacia que no está en la red del plan.
- La farmacia de envío por correo del plan

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y cómo adquirir sus medicamentos recetados, lea el Capítulo 5 de este cuadernillo y el *directorio de proveedores y farmacias del plan*.

Sección 5.2	Tabla que muestra sus costos por un suministro de un <i>mes</i> de un medicamento
--------------------	--

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

- **“Copago”** significa que usted paga una suma fija cada vez que adquiere un medicamento recetado.
- **“Coseguro”** significa que usted paga un porcentaje del costo total del medicamento cada vez que surte una receta médica.

Como se muestra en la siguiente tabla, el monto del copago o coseguro depende de la categoría de costo compartido en la que se encuentra el medicamento. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si el costo de su medicamento cubierto es inferior al monto del copago que se encuentra detallado en la tabla, usted pagará el precio menor del medicamento. Usted paga el precio total del medicamento *o* la suma del copago, *según lo que sea menor*.
- Cubrimos medicamentos recetados adquiridos en farmacias fuera de la red únicamente en situaciones limitadas. Lea el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener más información acerca de en qué situaciones cubriremos medicamentos recetados adquiridos en farmacias fuera de la red.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Lo que usted paga cuando adquiere un suministro de *un mes* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D en:

Categoría	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; lea el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro de hasta 31 días)
Categoría de costo compartido 1 (Medicamentos Genéricos Preferidos)	\$0 de copago.	\$0 de copago.	\$0 de copago.	\$0 de copago.
Categoría de costo compartido 2 (Medicamentos genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; lea el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro de hasta 31 días)
Categoría				
Categoría de costo compartido 3 (Medicamentos de marca preferida)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; lea el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro de hasta 31 días)
Categoría				
Categoría de costo compartido 4 (Medicamentos de marca no preferida)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Categoría	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido de atención a largo plazo (un suministro de hasta 31 días)	Costo compartido fuera de la red (La cobertura se limita a ciertas situaciones; lea el Capítulo 5 para obtener más detalles). (un suministro de hasta 31 días)
Categoría de costo compartido 5 (Medicamentos especializados)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos

Sección 5.3 Si su médico le receta menos del suministro de un mes completo, puede que no deba pagar el costo del suministro de todo el mes

Normalmente, el monto que usted paga por un medicamento recetado cubre el suministro de un medicamento cubierto de todo un mes. Sin embargo, su médico puede recetarle menos de un suministro de un mes de medicamentos. Es posible que haya ocasiones en que desee preguntarle a su médico sobre recetar menos del suministro de un mes de un medicamento (por ejemplo, cuando usted pruebe por primera vez un medicamento que se conozca que tenga graves efectos secundarios). Si su médico receta una cantidad menor a un mes completo de suministro, no deberá pagar por el suministro de un mes completo para ciertos medicamentos.

El monto que pague cuando reciba menos del suministro de un mes completo dependerá de si usted es responsable por el pago de un coseguro (un porcentaje del costo total) o un copago (un monto de dinero fijo).

- Si es responsable de un coseguro, usted paga un *porcentaje* del costo total del medicamento. Usted paga el mismo porcentaje sin importar si la receta médica es para un suministro de un mes completo o para unos días. No obstante, debido a que el costo total de los medicamentos será menor si recibe menos de un suministro de un mes completo, la *suma* que pagará será menor.
- Si es responsable de un copago por el medicamento, su copago se basará en la cantidad de días que reciba el medicamento. Calcularemos el monto que pague por día por su medicamento (la “tasa de costo compartido diario”) y lo multiplicaremos por la cantidad de días del medicamento que reciba.
 - Aquí, un ejemplo: Digamos que el copago para su medicamento para el suministro de un mes completo (un suministro de 30 días) es \$30. Esto significa que la suma que paga por día por su medicamento es \$1. Si recibe un suministro de 7 días del medicamento, su pago será \$1 por día multiplicado por 7 días, por un pago total de \$7.

El costo compartido diario le permite asegurarse de que su medicamento funcione para usted antes de que deba pagar por el suministro de un mes entero. También puede solicitar a su médico que recete (y a su farmacéutico que suministre) un suministro menor al de un mes completo de uno o varios medicamentos. Si esto fuera más conveniente, planifique la fecha de renovación para las diferentes recetas médicas a fin de hacer menos visitas a la farmacia. El monto que usted paga dependerá de la cantidad de días de suministro que reciba.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

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

En el caso de algunos medicamentos, usted puede adquirir un suministro a largo plazo (también llamado “suministro extendido”) cuando adquiere su medicamento recetado. Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 90 días. (Para obtener más detalles sobre dónde y cómo adquirir un suministro a largo plazo de un medicamento, consulte el Capítulo 5, Sección 2.4).

En la siguiente tabla, se muestra lo que usted paga cuando adquiere un suministro a largo plazo (hasta 90 días) de un medicamento.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Lo que usted paga cuando adquiere un suministro *a largo plazo* de un medicamento recetado cubierto de la Parte D en:

Categoría	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 90 días)
Categoría de costo compartido 1 (Medicamentos Genéricos Preferidos)	\$0 de copago.	\$0 de copago.
Categoría de costo compartido 2 (Medicamentos genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos
Categoría de costo compartido 3 (Medicamentos de marca preferida)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos
Categoría de costo compartido 4 (Medicamentos de marca no preferida)	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados	\$0, \$1.20, o \$2.95 de copago para medicamentos genéricos (incluso medicamentos de marca tratados

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Categoría	Costo compartido minorista estándar (dentro de la red) (un suministro de hasta 90 días)	Costo compartido de pedido por correo (un suministro de hasta 90 días)
	como genéricos)	como genéricos)
	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos	\$0, \$3.60, o \$7.40 de copago para todos los otros medicamentos
Categoría de costo compartido 5 (Medicamentos especializados)	Para los medicamentos de categoría cinco (5), no existe un suministro a largo plazo.	Para los medicamentos de categoría cinco (5), no existe un suministro a largo plazo.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que los costos totales de medicamentos anuales ascienden a \$3,310
--

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que la suma total de los costos de medicamentos recetados y renovaciones de recetas que ha adquirido alcanzan el límite de \$3,310 **de la Etapa de cobertura inicial.**

El total por sus costos de medicamentos se calcula sumando lo que usted pagó y lo que el plan de la Parte D haya pagado:

- **Lo que usted ha pagado** por todos los medicamentos cubiertos que usted ha adquirido desde la primera compra de medicamentos del año. (Lea la Sección 6.2 para obtener más información sobre cómo Medicare calcula los gastos de su bolsillo). Esto incluye:
 - La suma total que usted pagó cuando estaba en la Etapa de deducibles, que era de \$0 a \$74.
 - La suma total que usted pagó de la parte que le corresponde por los costos de sus medicamentos en la Etapa de cobertura inicial.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- **Lo que el plan ha pagado por** su parte de los costos por sus medicamentos en la Etapa de cobertura inicial. (Si usted está inscrito en otro plan de la Parte D en cualquier momento durante 2016, el monto que ese plan pague durante la Etapa de cobertura inicial también cuenta para sus costos totales por medicamentos).

La *Descripción de Beneficios de la Parte D* (EOB de la Parte D) que le enviamos le ayudará a mantener un registro de lo que usted y el plan, así como también los terceros, han pagado en su nombre durante el año. Muchas personas no llegan al límite de \$3,310 en un año.

Le informaremos si alcanza esta suma de \$3,310. Si alcanza esta suma, pasará de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de brecha en cobertura.

SECCIÓN 6 En la Etapa de brecha en cobertura, usted recibe un descuento en medicamentos de marca y paga no más de 58% de los costos de los medicamentos genéricos

Sección 6.1 Usted permanece en la Etapa de brecha en cobertura hasta que los gastos de su bolsillo ascienden a \$4,850
--

Cuando usted se encuentra en la Etapa de brecha en cobertura, el Programa de descuento de la brecha en cobertura de Medicare brinda descuentos de fabricante sobre los medicamentos de marca. Usted paga el 45 % del precio negociado y una parte de la tarifa de dispensación por medicamentos de marca. Tanto la suma que usted paga como la suma descontada por el fabricante cuentan en el cálculo de los gastos de su bolsillo como si usted los hubiese pagado y lo harán avanzar en la brecha en cobertura.

También recibirá cobertura para algunos medicamentos genéricos. Usted paga no más del 58% del costo por medicamentos genéricos y el plan paga el resto. En el caso de los medicamentos genéricos, la suma que abona el plan (42%) no cuenta para el cálculo de gastos de su bolsillo. Únicamente la suma que usted paga cuenta y lo hace avanzar en la brecha en cobertura.

Usted continúa pagando el precio descontado por los medicamentos de marca y no más del 58 % de los costos de los medicamentos genéricos hasta que los pagos de su bolsillo anuales alcanzan el monto máximo que Medicare ha establecido. En 2016, esa suma será de \$4,850.

Medicare establece normas sobre lo que se considera gastos de su bolsillo y lo que *no*. Cuando ha alcanzado un límite de gastos de su bolsillo de \$4,850, pasa de la Etapa de brecha en cobertura a la Etapa de cobertura catastrófica.

Sección 6.2	Cómo calcula Medicare los gastos de su bolsillo por medicamentos recetados
--------------------	---

A continuación, detallamos las normas de Medicare que debemos observar para mantener un registro de los gastos de su bolsillo por los medicamentos.

Estos pagos están incluidos en los gastos de su bolsillo

*Cuando suma los gastos de su bolsillo, usted **puede incluir** los pagos que se detallan a continuación (siempre que sean para medicamentos cubiertos Parte D y usted haya observado las normas de cobertura de medicamentos explicadas en el Capítulo 5 de este cuadernillo):*

- El monto que usted paga por medicamentos cuando se encuentre en cualquiera de las siguientes etapas de pago de medicamentos:
 - La Etapa de deducibles.
 - La Etapa de cobertura inicial.
 - La Etapa de brecha en cobertura.
- Todos los pagos que usted realizó durante este año natural como miembro de otro plan de medicamentos recetados de Medicare antes de registrarse en nuestro plan.

Es importante quién paga:

- Si usted efectúa estos pagos **usted mismo**, estos se incluyen en los gastos de su bolsillo.
- Estos pagos también *se incluyen* si **otras personas u organizaciones los efectúan en su nombre**. Esto incluye pagos por sus medicamentos efectuados por un amigo o familiar, por la mayoría de las instituciones de caridad, por programas de asistencia para medicamentos del VIH o por el Servicio de Salud Indígena. Los pagos efectuados mediante el programa “Ayuda Adicional” de Medicare también están incluidos.
- Algunos de los pagos efectuados por el Programa de Descuento de la Brecha en Cobertura de Medicare están incluidos. La suma que el fabricante paga por sus medicamentos de marca está incluida. Pero la suma que el plan paga por sus medicamentos genéricos no está incluida.

Pasar a la etapa de cobertura catastrófica:

Cuando usted (o quienes efectúan los pagos en su nombre) ha consumido un total de \$4,850 de gastos de su bolsillo dentro del año natural, pasará de la Etapa de brecha en cobertura a la Etapa de cobertura catastrófica.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Estos pagos no están incluidos en los gastos de su bolsillo

Cuando suma los gastos de su bolsillo, no **le estará permitido incluir** ninguno de estos tipos de pagos por medicamentos recetados:

- El monto que usted paga por su prima mensual.
- Medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Medicamentos no cubiertos por nuestro plan.
- Medicamentos que usted adquiere en una farmacia fuera de la red que no cumplen con los requisitos del plan para cobertura fuera de la red
- Medicamentos que no pertenecen a la Parte D, incluso medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos excluidos de la cobertura por Medicare
- Los pagos que haga por medicamentos recetados que no están cubiertos, en general, en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- Pagos efectuados por el plan por sus medicamentos de marca o genéricos mientras se encuentra en la brecha en cobertura.
- Pagos por sus medicamentos efectuados por planes médicos grupales, incluidos planes de salud del empleador.
- Pagos por sus medicamentos efectuados por planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno, como TRICARE y la Administración de Veteranos.
- Pagos por sus medicamentos efectuados por terceros con obligación legal de pagar los costos por medicamentos recetados (por ejemplo, Indemnización al trabajador)

Recuerde: Si cualquier otra organización como las que se enumeran arriba paga una parte o el total de los gastos de su bolsillo por medicamentos, usted estará obligado a informarlo a nuestro plan. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para informarnos (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

¿Cómo puede mantener un registro del total de los gastos de su bolsillo?

- **Nosotros lo ayudaremos.** El informe de *Descripción de beneficios de la Parte D* (EOB de la Parte D) que le enviamos incluye la suma actual de los gastos de su bolsillo (en la Sección 3 de este capítulo se describe este informe). Cuando usted alcanza un total de \$4,850 de gastos de su bolsillo anuales, este informe le comunicará que ha pasado de la Etapa de brecha en cobertura a la Etapa de cobertura catastrófica.
- **Asegúrese de comunicarnos la información que necesitamos.** En la Sección 3.2 se especifica lo que usted puede hacer para ayudarnos a mantener nuestros registros de lo que usted ha gastado en forma completa y actualizada.

SECCIÓN 7 En la etapa de cobertura catastrófica, el plan paga la mayor parte de los costos de sus medicamentos

Sección 7.1	Cuando usted está en la Etapa de cobertura catastrófica, permanecerá en esta etapa por el resto del año
--------------------	--

Califica para la etapa de cobertura catastrófica cuando ha alcanzado el límite total de \$4,850 en gastos de su bolsillo en el año natural. Una vez que se encuentre en la etapa de cobertura catastrófica, usted permanecerá en esta etapa hasta el final del año natural.

Si recibe “Ayuda Adicional” para pagar por sus medicamentos recetados, los costos de los medicamentos cubiertos dependerán del nivel de “Ayuda Adicional” que reciba. Durante esta etapa, su parte del costo de un medicamento cubierto será:

- \$0, o
- Un coseguro o un copago, el que fuera mayor:
 - ya sea, un coseguro del 5 % del costo del medicamento;
 - \$2.95 por un medicamento genérico o un medicamento que recibe tratamiento de genérico y \$7.40 por todos los demás medicamentos
 - Nuestro plan paga el resto del costo.

SECCIÓN 8 Lo que usted debe pagar por las vacunas cubiertas por la Parte D depende de cómo y dónde las compra

Sección 8.1	Nuestro plan puede tener coberturas separadas por las vacunas de la Parte D en sí mismas y por el costo de administrarle la vacuna
--------------------	---

Nuestro plan provee cobertura para varias vacunas de la Parte D. También cubrimos vacunas que son consideradas beneficios médicos. Usted puede conocer la cobertura de estas vacunas al revisar la Tabla de Beneficios en el Capítulo 4, Sección 2.1.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D se divide en dos partes:

- La primera parte de la cobertura corresponde al costo de **la vacuna en sí misma**. Las vacunas se consideran medicamentos recetados.
- La segunda parte de la cobertura corresponde al costo de **darle la vacuna**. (Esto a veces se llama la “administración” de la vacuna).

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

¿Qué paga usted por una vacuna de la Parte D?

Lo que usted debe pagar por una vacuna de la Parte D depende de tres factores:

1. El tipo de vacuna (contra qué se lo está vacunando).

- Algunas vacunas se consideran beneficios médicos. Usted puede conocer su cobertura de estas vacunas si lee el Capítulo 4, *Tabla de Beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)*.
- Otras vacunas son consideradas Medicamentos Parte D. Usted puede encontrar estas vacunas enumeradas en la *Lista de medicamentos cubiertos del plan (formulario)*.

2. Dónde usted obtiene la vacuna.**3. ¿Quién administra la vacuna?**

Lo que usted debe pagar en el momento de recibir la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias. Por ejemplo:

- A veces, cuando se le administra la vacuna, deberá pagar el costo total tanto por la vacuna como por recibirla. Puede solicitar a nuestro plan el reintegro de nuestra parte del costo.
- En otras oportunidades, cuando adquiere o se le administra la vacuna, deberá pagar solo su parte del costo.

Para demostrar cómo funciona esto, a continuación se describen tres situaciones comunes en que usted puede recibir una vacuna de la Parte D. Recuerde que usted es responsable de todos los costos relacionados con las vacunas (incluyendo su administración) durante la Etapa de deducibles y la Etapa de brecha de cobertura de su beneficio.

Situación 1: Compra la vacuna de la Parte D en la farmacia y se le administra la vacuna en una farmacia de la red. (Si tiene esta opción, dependerá del lugar donde vive. Algunos estados no permiten que las farmacias administren vacunación).

- Deberá pagarle a la farmacia el monto correspondiente a su copago por la vacuna y el costo de darle la vacuna.
- Nuestro plan pagará el resto de los costos.

Situación 2: Recibe una vacunación de la Parte D en el consultorio de su médico.

- Cuando usted recibe la vacunación, usted deberá pagar el costo total por la vacuna y su administración.
- Luego puede solicitar que nuestro plan le reintegre la parte que le corresponde por el costo a través de los procedimientos descritos en el Capítulo 7 de este cuadernillo (*Cómo solicitar que paguemos nuestra parte de una factura que usted ha recibido por servicios médicos o medicamentos cubiertos*).

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- Se le reembolsará la suma que pagó menos el copago normal por la vacuna (incluida la administración), menos cualquier diferencia entre el cargo que cobra el médico y lo que nosotros pagamos normalmente. (Si recibe “Ayuda Adicional”, le reembolsaremos esta diferencia).

Situación 3: Usted compra la vacuna de la Parte D en su farmacia y luego la lleva al consultorio de su médico, donde recibe la vacuna.

- Usted deberá pagarle a la farmacia el monto correspondiente a su copago por la vacuna en sí misma.
- Cuando el médico le administre la vacuna, usted deberá pagar el total del costo por este servicio. Luego podrá solicitar que el plan le reintegre nuestra parte del costo según los procedimientos descritos en el Capítulo 7 de este cuadernillo.
- Se le reembolsará el monto cobrado por el médico para la administración de la vacuna.
- Conforme a su nivel de elegibilidad en Medicaid, se cubrirán algunos o todos los costos compartidos.

Sección 8.2**Tal vez desee llamar al Departamento de Servicios para Miembros antes de recibir una vacuna**

Las normas de cobertura de vacunación son complejas. Estamos aquí para ayudarle. Le recomendamos que primero nos llame al Departamento de Servicios para Miembros cada vez que planea aplicarse una vacuna. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

- Podemos brindarle información sobre la cobertura que nuestro plan ofrece para su vacunación y explicarle la parte que le corresponde a usted por los costos.
- Podemos brindarle información sobre cómo mantener sus costos bajos si recurre a los proveedores y farmacias de nuestra red.
- Si no puede recurrir a un proveedor o farmacia de la red, podemos informarle qué necesita hacer para solicitarnos que le reintegremos nuestra parte del costo.
- Asimismo, conforme a su nivel de elegibilidad en Medicaid, se cubrirán algunos o todos los costos compartidos.

SECCIÓN 9 ¿Debe pagar la “multa por inscripción tardía” de la Parte D?

Sección 9.1 ¿Qué es la “multa por inscripción tardía” de la Parte D?
--

Nota: Si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar sus medicamentos recetados, no pagará una multa por inscripción tardía.

Si alguna vez pierde su subsidio por bajos ingresos ("Ayuda Adicional"), debe mantener su cobertura de la Parte D o podría estar sujeto a una multa por inscripción tardía si alguna vez opta por inscribirse en la Parte D en el futuro.

La multa por inscripción tardía es una suma que se agrega a su prima de la Parte D. Puede adeudar una multa por inscripción tardía si en algún momento después de finalizado su período de inscripción inicial, hay un período de 63 días o más consecutivos cuando no tiene la cobertura de medicamentos recetados de la Parte D u otra cobertura válida para medicamentos recetados. (La “cobertura válida para medicamentos recetados” es una cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare dado que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare). El monto de la multa depende del tiempo que ha esperado para inscribirse en un plan de cobertura de medicamentos recetados acreditable en cualquier momento luego de la finalización de su período de inscripción inicial o de la cantidad de meses calendario completos que estuvo sin cobertura de medicamentos recetados acreditable. Deberá pagar esta multa mientras tenga cobertura de la Parte D.

La multa se suma a su prima mensual. (Los miembros que optan por pagar su prima cada tres meses tendrán la multa sumada a su prima de tres meses). Cuando usted se inscribe por primera vez en Molina Medicare Options Plus HMO SNP, le informamos el monto de la multa.

Su multa por inscripción tardía es considerada parte de su prima del plan.

Sección 9.2 ¿Cuánto es el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D?

Medicare determina la suma de la multa. A continuación explicamos cómo funciona:

- Primero se cuenta el número de meses en total que usted tardó en inscribirse en un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare, después de ser elegible para inscribirse. O se cuenta el total de meses completos en que usted no tuvo cobertura válida para medicamentos recetados, si la interrupción de la cobertura fue de 63 días o más. La multa es del 1 % por cada mes que usted no tuvo cobertura válida. Por ejemplo, si estuvo 14 meses sin cobertura, la multa será del 14 %.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- Luego Medicare determina el monto de la prima mensual promedio para planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior. Para 2016, esta suma promedio de la prima será de \$34.10.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa y la prima mensual promedio, y luego redondee el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería el 14 % de \$34.10, lo que equivale a \$4.77. Este monto redondeado es \$4.80. Este monto será agregado **a la prima mensual para la persona con la multa por inscripción tardía.**

Existen tres factores importantes a tener en cuenta sobre esta multa por inscripción tardía mensual:

- Primero, **la multa puede cambiar todos los años**, porque la prima mensual promedio puede variar todos los años. Si la prima promedio nacional (según lo determina Medicare) aumenta, también aumenta su multa.
- Segundo, **usted seguirá pagando la multa** todos los meses durante todo el tiempo que esté suscrito en un plan con beneficios de medicamentos de Medicare Parte D.
- En tercer lugar, si tiene menos de 65 años y actualmente recibe beneficios de Medicare, la multa por inscripción tardía se restablecerá cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años de edad, su multa por inscripción tardía se basará solo en los meses que no tiene cobertura después de su período de inscripción inicial para adultos en Medicare.

Sección 9.3	En algunas situaciones, usted puede inscribirse de forma tardía y no pagar la multa
--------------------	--

Aún si se ha demorado en inscribirse en un plan que ofrece cobertura de Medicare Parte D cuando fue elegible por primera vez, en algunas situaciones no deberá pagar la multa por inscripción tardía.

Usted no deberá pagar una multa por inscripción tardía si se encuentra en cualquiera de estas situaciones:

- Si ya tiene una cobertura de medicamentos recetados que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos recetados estándar de Medicare. Medicare llama esto “**cobertura de medicamentos válida**”. Tenga en cuenta lo siguiente:
 - La cobertura válida puede incluir cobertura de medicamentos de un ex empleador o sindicato, de TRICARE o del Departamento de Asuntos de Veteranos. Su aseguradora o departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura válida. Se le puede enviar esta información en una carta o incluirla en un boletín del plan. Conserve esta información, ya que puede necesitarla para registrarse posteriormente en un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

- Tenga en cuenta lo siguiente: Si recibe un “certificado de cobertura válida” cuando finaliza su cobertura médica, no quiere decir necesariamente que su cobertura de medicamentos recetados fuera válida. El aviso debe establecer que tenía una cobertura de medicamentos recetados “válida” y que se esperaba que pagase lo mismo que el plan de medicamentos recetados estándar de Medicare.
- Lo detallado a continuación *no* forma parte de una cobertura válida para medicamentos recetados: tarjetas de descuento para medicamentos recetados, clínicas gratuitas y páginas web de descuentos en medicamentos.
- Para obtener más información sobre la cobertura válida, consulte en el manual *Medicare y usted 2016* o llame a Medicare al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números en forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Si no tuviera cobertura válida, pero estuviera sin ella durante menos de 63 días consecutivos.
- Si recibe “Ayuda Adicional” de Medicare.
- Si alguna vez pierde su subsidio por bajos ingresos ("Ayuda Adicional"), debe mantener su cobertura de la Parte D o podría estar sujeto a una multa por inscripción tardía si alguna vez opta por inscribirse en la Parte D en el futuro.

Sección 9.4 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía?

Si usted no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía, usted o su representante pueden solicitar una revisión de la decisión de su multa por inscripción tardía. Por lo general, usted debe solicitar esta revisión en el **transcurso de los 60 días** posteriores a la fecha de la carta que reciba donde se indique que debe pagar una multa por inscripción tardía. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo proceder (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

SECCIÓN 10 ¿Usted debe pagar una suma adicional de la Parte D debido a sus ingresos?**Sección 10.1 ¿Quién paga una suma adicional de la Parte D debido a los ingresos?**

La mayoría de las personas pagan una prima mensual estándar correspondiente a la Parte D. Sin embargo, otras personas pagan una suma adicional debido a sus ingresos anuales. Si sus ingresos son de \$85,000 o más por persona (o por personas casadas que presentan sus ingresos por separado), o \$170,000 o más por matrimonio, debe pagar una suma adicional por la cobertura de Medicare Parte D.

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Si debe pagar una suma adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta para informarle cuál será la cantidad de esa suma adicional y cómo deberá pagarla. El monto adicional se deducirá de su Seguro Social, de la Junta de Retiro Ferroviario o de su cheque de beneficios de la Oficina de administración del personal, independientemente de la manera en que usted pague por lo general su prima del plan, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir el monto adicional, usted recibirá una factura de Medicare. **Usted le debe pagar una suma adicional al gobierno. No se puede pagar con su prima mensual del plan.**

Sección 10.2 ¿Cuánto es la suma adicional de la Parte D?

Si sus ingresos brutos ajustados y modificados (MAGI) según a su declaración fiscal del Servicio de Impuestos Internos (IRS) están por encima de un determinado monto, usted pagará una suma adicional, además de su prima mensual del plan.

La siguiente tabla muestra la suma adicional en función de sus ingresos.

Si usted presentó una declaración de impuestos individual y sus ingresos en 2014 fueron los siguientes:	Si usted estaba casado, pero presentó una declaración de impuestos del IRS por separado y sus ingresos en 2014 fueron:	Si usted presentó una declaración de impuestos del IRS conjunta y sus ingresos en 2014 fueron:	Este es el costo mensual de su monto adicional de la Parte D (que deberá pagarse aparte de su prima del plan)
Iguales o inferiores a \$85,000	Iguales o inferiores a \$85,000	Iguales o inferiores a \$170,000	\$0
Superiores a \$85,000 e inferiores o iguales a \$107,000		Superiores a \$170,000 e inferiores o iguales a \$214,000	\$12.70
Superiores a \$107,000 e inferiores o iguales a \$160,000		Superiores a \$214,000 e inferiores o iguales a \$320,000	\$32.80
Superiores a \$160,000 e inferiores o iguales a \$214,000	Superiores a \$85,000 e inferiores o iguales a \$129,000	Superiores a \$320,000 e inferiores o iguales a \$428,000	\$52.80
Superiores a \$214,000	Superiores a \$129,000	Superiores a \$428,000	\$72.90

Capítulo 6. Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D

Sección 10.3 ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con el pago de una suma adicional de la Parte D?

Si usted no está de acuerdo con el pago del monto adicional debido a sus ingresos, puede solicitar al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información sobre cómo hacer esto, comuníquese con el Seguro Social llamando al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Sección 10.4 ¿Qué sucede si usted no paga la suma adicional de la Parte D?

El monto adicional se le paga directamente al gobierno (no a su plan de Medicare) para su cobertura de Medicare Parte D. Si debe pagar una suma adicional y no la paga, se cancelará su inscripción a nuestro plan. Siempre que reciba la “Ayuda Adicional” para afrontar los costos de sus medicamentos recetados, seguirá recibiendo cobertura por medio de la Parte D pero no en nuestro plan.

CAPÍTULO 7

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

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

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

SECCIÓN 1	Situaciones en las que debe solicitarnos el pago de nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos.....	164
Sección 1.1	Si paga por sus servicios o medicamentos cubiertos o si recibe una factura, puede solicitarnos que paguemos nosotros	164
SECCIÓN 2	Cómo solicitar un reintegro o un pago de una factura que usted ha recibido	166
Sección 2.1	Cómo y dónde debe enviar su solicitud de pago.....	166
SECCIÓN 3	Consideraremos su solicitud de pago y le responderemos afirmativa o negativamente	167
Sección 3.1	Verificamos si nos corresponde cubrir el servicio o medicamento y cuánto debemos pagar	167
Sección 3.2	Si le informamos que no pagaremos la totalidad o una parte de la atención médica o el medicamento, usted puede presentar una apelación	168
SECCIÓN 4	Otras situaciones en que usted debería conservar sus recibos y enviarnos copias a nosotros.....	168
Sección 4.1	En algunos casos, usted nos debería enviar copias de sus recibos para que podamos llevar registro de los gastos de su bolsillo por medicamentos	168

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

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debe solicitarnos el pago de nuestra parte del costo de sus servicios o medicamentos cubiertos

Sección 1.1	Si paga por sus servicios o medicamentos cubiertos o si recibe una factura, puede solicitarnos que paguemos nosotros
--------------------	---

Los proveedores de nuestra red envían la factura directamente al plan por sus servicios y medicamentos cubiertos. Si recibe una factura por el costo total de la atención médica o medicamento que usted ha recibido, debe enviarnos esta factura para que podamos pagarla. Cuando nos envíe la factura, revisaremos la factura y decidiremos si los servicios deberían estar cubiertos. Si decidimos que deberían estar cubiertos, le pagaremos al proveedor directamente.

Si ya ha pagado los servicios o medicamentos cubiertos por el plan, puede solicitarle a nuestro plan que le reintegre el dinero (por lo general, los reintegros se denominan “reembolsos”). Usted tiene derecho a recibir el reintegro de nuestro plan cuando ha pagado más de la parte que le corresponde pagar por el costo de servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Cuando nos envíe una factura que ya haya pagado, revisaremos la factura y decidiremos si los servicios o medicamentos deberían estar cubiertos. Si decidimos que deberían estar cubiertos, le reintegraremos el costo de los servicios o medicamentos.

A continuación, enumeramos ejemplos de situaciones en las que puede solicitar a nuestro plan un reintegro o que paguemos una factura que usted recibió.

1. Cuando recibe atención médica de emergencia o atención médica requerida urgentemente de un proveedor fuera de la red de nuestro plan

Puede recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor, ya sea que el proveedor pertenezca o no a nuestra red. Cuando recibe atención de emergencia o servicios requeridos urgentemente de un proveedor fuera de la red de nuestro plan, debe solicitarle al proveedor que envíe la factura al plan.

- Si usted paga la suma total en el momento en que recibe la atención, deberá solicitarnos un reintegro por nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con todos los comprobantes de pago que haya efectuado.
- En ocasiones, puede recibir una factura de un proveedor que solicita un pago que considera que no adeuda. Envíenos esta factura, junto con los comprobantes de pago que haya efectuado.
 - Si al proveedor se le debe un pago, lo realizaremos directamente al proveedor.
 - Si ya ha pagado más de su parte por el costo del servicio, determinaremos cuál es la parte que le corresponde a usted y le reintegraremos la parte del costo que nos corresponde a nosotros.

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

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

Los proveedores de la red siempre deben facturar directamente al plan. No obstante, a veces cometen errores y le solicitan a usted que pague por los servicios.

- Usted únicamente tiene que pagar su monto de costo compartido cuando se le brindan servicios cubiertos por el plan. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales independientes, conocidos como “facturación del saldo”. Este factor de protección (por el cual nunca paga más de la suma de costos compartidos) tiene validez incluso si nosotros pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e, incluso, si hay una disputa y nosotros no pagamos determinados cargos del proveedor. Para obtener más información sobre la “facturación del saldo”, lea el Capítulo 4, Sección 1.6.
- Cuando recibe una factura de un proveedor de la red que considera es por una suma mayor a la que le corresponde pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos con el proveedor directamente para resolver el problema.
- Si ya le pagó a un proveedor de la red, pero cree que pagó en exceso, envíenos la factura con la documentación de cualquier pago que haya efectuado. Debe pedirnos que le devolvamos la diferencia entre el monto pagado por usted y el monto que usted debía según el plan.

3. Si usted se inscribe en nuestro plan en forma retroactiva.

Algunas veces la inscripción de una persona en el plan es retroactiva. (“Retroactivo” significa que ya ha pasado el primer día de su inscripción. La fecha de inscripción puede haber ocurrido incluso el año pasado).

Si se inscribió en forma retroactiva en nuestro plan y pagó de su bolsillo por cualquiera de los servicios o medicamentos cubiertos después de su fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reintegremos su parte de los costos. Deberá enviarnos documentación para que nos encarguemos del reembolso. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo solicitarnos el reintegro y cuáles son las fechas límite para efectuar su solicitud. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

4. Cuando recurre a una farmacia fuera de la red para surtir una receta

Si presenta su tarjeta de membresía e intenta surtir una receta médica en una farmacia fuera de la red, la farmacia probablemente no pueda presentar el reclamo directamente a nosotros. Cuando esto sucede, usted deberá pagar el costo total por el medicamento recetado. (Cubrimos medicamentos recetados adquiridos en farmacias fuera de la red únicamente en algunas situaciones especiales. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener más información). Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro de nuestra parte del costo.

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

5. Cuando paga el costo total de un medicamento recetado porque no tiene su tarjeta de membresía consigo

Si no tiene su tarjeta de membresía consigo, puede solicitarle a la farmacia que llame al plan o que busque su información de inscripción al plan. Sin embargo, si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita de inmediato, usted deberá pagar el costo total del medicamento recetado. Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro de nuestra parte del costo.

6. Cuando paga el costo total de una receta médica en otras situaciones

Deberá pagar el costo total de un medicamento recetado si se le informa que el medicamento no está cubierto por alguna razón.

- Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)* del plan; o puede haber un requisito o una restricción que usted desconocía o que considera que no se debe aplicar en su caso. Si decide adquirir el medicamento inmediatamente, deberá pagar el costo total del mismo.
- Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro. En algunas situaciones, necesitaremos información de su médico para efectuar el reintegro por nuestra parte del costo del medicamento.
- Un error de facturación en la farmacia en referencia a un medicamento de la lista de medicamentos.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, revisaremos su solicitud y decidiremos si el servicio o el medicamento deberían estar cubiertos. Esto se denomina tomar una “decisión de cobertura”. Si decidimos que debería estar cubierto, pagaremos nuestra parte del costo por el servicio o medicamento. Si denegamos una solicitud de pago, puede apelar nuestra decisión. En el Capítulo 9 de este cuadernillo (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja [decisiones de cobertura, apelaciones, quejas]*) encontrará más información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitar un reintegro o un pago de una factura que usted ha recibido

Sección 2.1 Cómo y dónde debe enviar su solicitud de pago

Envíenos su solicitud de pago, junto con la factura y los comprobantes de pagos que haya efectuado. Es buena idea conservar una copia de la factura y los recibos para sus registros.

Envíe su solicitud de pago por correo junto con cualquier factura o recibo a la siguiente dirección:

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

Reembolsos por servicios médicos:

Molina Healthcare
Attn: Departamento de Servicios para Miembros
P.O. Box 8542
Midvale, UT 84047

Reembolsos de la Parte D:

Molina Healthcare
Attn: Medicare Pharmacy Department
7050 Union Park Center
Suite 200
Midvale, UT 84047

Usted debe presentar su reclamo dentro de un (1) año natural posterior a la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Si no sabe cuánto es el monto que debería haber pagado, o si recibe facturas y no sabe qué hacer con ellas, lo podemos ayudar. También nos puede llamar si desea brindarnos más información sobre una solicitud de pago que ya nos haya enviado.

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

Sección 3.1 Verificamos si nos corresponde cubrir el servicio o medicamento y cuánto debemos pagar
--

Cuando recibamos su solicitud de pago, le informaremos si necesitamos más información. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una decisión de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento están cubiertos y usted siguió las normas para obtener la atención o el medicamento, pagaremos nuestra parte del costo del servicio. Si ya ha pagado por el servicio o medicamento, le enviaremos por correo el reembolso por nuestra parte del costo. Si aún no ha pagado por el servicio o medicamento, enviaremos por correo el pago directamente al proveedor. (En el Capítulo 3 se explican las normas que debe seguir para obtener servicios médicos cubiertos. En el Capítulo 5 se explican las normas que debe seguir para obtener medicamentos recetados cubiertos de la Parte D).

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

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos o que usted *no* siguió las normas, no pagaremos nuestra parte de los costos por la atención médica o medicamento. Por el contrario, le enviaremos una carta con las razones por las que no le enviamos el pago que usted solicita y los derechos que tiene para apelar esta decisión.

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

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

Para obtener más detalles sobre cómo presentar una apelación, lea el Capítulo 9 de este cuadernillo (*Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)*). El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos específicos y fechas límites importantes. Si presentar una apelación es algo nuevo para usted, puede empezar por leer la Sección 5 del Capítulo 9. La Sección 5 es una introducción en la que se describe el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones, y proporciona definiciones de términos tales como “apelación”. Luego, después de leer la Sección 5, puede leer la sección en el Capítulo 9 que describe qué debe hacer en su situación:

- Si desea presentar una apelación por un reintegro por una atención médica, consulte la Sección 6.3 del Capítulo 9.
- Si desea presentar una apelación por un reintegro por un medicamento, consulte la Sección 7.5 del Capítulo 9.

SECCIÓN 4	Otras situaciones en que usted debería conservar sus recibos y enviarnos copias a nosotros
------------------	---

Sección 4.1	En algunos casos, usted nos debería enviar copias de sus recibos para que podamos llevar registro de los gastos de su bolsillo por medicamentos
--------------------	--

Existen ciertas situaciones en que nos debe informar sobre pagos que ha efectuado por sus medicamentos. En estos casos, usted no está solicitando un pago de nosotros. En lugar de eso, nos está informando sobre sus pagos para que podamos calcular los gastos de su bolsillo correctamente. Esto puede ayudarle a reunir los requisitos para la etapa de cobertura catastrófica más rápidamente.

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

A continuación, describimos un ejemplo de una situación en que nos debe enviar copias de recibos para informarnos sobre pagos que haya efectuado por sus medicamentos:

Cuando adquiere un medicamento por medio de un programa de asistencia al paciente ofrecido por un fabricante de medicamentos

Algunos miembros están inscritos en un programa de asistencia al paciente ofrecido por un fabricante de medicamentos externo a los beneficios del plan. Si obtiene medicamentos por medio de un programa ofrecido por un fabricante de medicamentos, deberá pagar un copago al programa de asistencia al paciente.

- Conserve el recibo y envíenos una copia para el cálculo de los gastos de su bolsillo a los fines de calificar para la Etapa de cobertura catastrófica.
- **Tenga en cuenta lo siguiente:** Dado que adquiere su medicamento a través del programa de asistencia al paciente y no a través de los beneficios del plan, el plan no pagará ninguna parte de estos costos de medicamentos. No obstante, si nos envía una copia del recibo podremos calcular los gastos de su bolsillo correctamente, y esto puede ayudarle a reunir los requisitos para la Etapa de cobertura catastrófica más rápidamente.

Dado que usted no solicita ningún pago en el caso antes descrito, esta situación no se considera una decisión de cobertura. Por lo tanto, no podrá presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión.

CAPÍTULO 8

Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1	Nuestro plan debe respetar sus derechos como miembro del plan	172
Sección 1.1	Debemos brindar información de una manera que sea apropiada para usted (en idiomas diferentes al inglés, en sistema Braille, en letra grande o en formatos alternativos, etc.)	172
Sección 1.2	Debemos tratarlo justamente y con respeto en todo momento	172
Sección 1.3	Debemos garantizarle acceso oportuno a sus servicios y medicamentos cubiertos	173
Sección 1.4	Debemos proteger la privacidad de su información médica personal	173
Sección 1.5	Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos.....	183
Sección 1.6	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención médica	184
Sección 1.7	Usted tiene derecho a presentar quejas y a pedir que reconsideremos las decisiones que hemos tomado	187
Sección 1.8	Qué puede hacer si cree que lo están tratando injustamente o que sus derechos no son respetados	187
Sección 1.9	Cómo obtener más información sobre sus derechos.....	188
SECCIÓN 2	Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan	188
Sección 2.1	Sus responsabilidades	188

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

Sección 1.1	Debemos brindar información de una manera que sea apropiada para usted (en idiomas diferentes al inglés, en sistema Braille, en letra grande o en formatos alternativos, etc.)
--------------------	---

Para obtener información de nuestra parte de una manera que sea apropiada para usted, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Nuestro plan cuenta con servicios de intérpretes de idiomas gratuitos disponibles para responder preguntas de miembros que no hablan inglés. También podemos brindarle información en sistema Braille, en letra grande o en formatos alternativos si lo requiere. Si es elegible para Medicare por una discapacidad, estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios del plan en forma accesible y adecuada para usted. Para obtener información de nuestra parte de una manera que sea apropiada para usted, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Si tiene alguna dificultad para obtener información sobre nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o con una discapacidad, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana e informe que desea presentar una queja. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Sección 1.2	Debemos tratarlo justamente y con respeto en todo momento
--------------------	--

Nuestro plan debe cumplir las leyes que lo protegen de la discriminación o el trato injusto. **No discriminamos** por motivos de raza, grupo étnico, nacionalidad, creencia religiosa, sexo, edad, discapacidad física o mental, estado de salud, antecedentes de quejas, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica de una persona dentro del área de servicios.

Para más información o si tiene alguna duda sobre discriminación o trato injusto, por favor llame a **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) al 1-800-368-1019 (TTY -1-800-537-7697) o su Oficina de Derechos Civiles local.

Si tiene alguna discapacidad y requiere ayuda para el acceso a la atención médica, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Si tiene alguna queja, como un problema de acceso con una silla de ruedas, el Departamento de Servicios para Miembros lo puede ayudar.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**Sección 1.3 Debemos garantizarle acceso oportuno a sus servicios y medicamentos cubiertos**

Como miembro de nuestro plan, usted tiene derecho a seleccionar un proveedor de atención primaria (PCP) en la red del plan para que le provea y coordine sus servicios cubiertos (en el Capítulo 3, se proporcionan más detalles sobre este tema). Llame al Departamento de Servicios para Miembros a fin de conocer qué médicos aceptan a nuevos pacientes (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). También tiene derecho a consultar a un especialista en atención médica para la mujer (como un ginecólogo) sin una remisión.

Como miembro del plan, usted tiene derecho a recibir consultas y servicios cubiertos de la red de proveedores del plan *dentro de un período razonable de tiempo*. Esto incluye el derecho a recibir servicios oportunamente de especialistas cuando necesita este tipo de atención. También tiene derecho a adquirir sus medicamentos recetados o renovaciones de recetas en cualquiera de las farmacias de la red sin largas demoras.

Si usted considera que no recibe atención médica o medicamentos de la Parte D en un período razonable de tiempo, lea el Capítulo 9, Sección 11 de este cuadernillo para obtener más información. (Si usted ha rechazado la cobertura por su atención médica o sus medicamentos y no está de acuerdo con nuestra sección, en el Capítulo 9, Sección 5 se explica lo que debe hacer).

Sección 1.4 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Las leyes estatales y federales protegen la privacidad de su historia clínica e información médica personal. Protegemos su información médica personal como lo establecen estas leyes.

- Su “información médica personal” incluye información personal que nos brindó cuando se inscribió en este plan, así como también su historia clínica, y otra información médica y sobre su salud.
- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos para obtener información y controlar cómo se utiliza su información médica. Le entregamos un aviso escrito, llamado “Notificación de las Normas de Privacidad”, que describe estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no puedan leer ni cambiar sus registros.
- En la mayoría de los casos, si entregamos su información médica a una persona que no le provee atención ni paga por ella, *estamos obligados a obtener permiso escrito de usted primero*. El permiso escrito lo puede otorgar usted u otra persona con poder legal para tomar decisiones por usted.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- Existen ciertas excepciones en las que no estamos obligados a obtener permiso escrito de usted primero. Estas excepciones son permitidas o exigidas por ley.
 - Por ejemplo, estamos obligados a divulgar información médica a agencias gubernamentales que controlan la calidad de la atención.
 - Como usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, estamos obligados a proporcionar a Medicare su información médica, incluida información acerca de sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para fines de investigación u otros, esto se realizará de acuerdo con las leyes y los reglamentos federales.

Puede ver la información en sus registros y conocer de qué manera fue divulgada a otras personas

Usted tiene derecho a ver su historia clínica archivada en el plan y obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle un arancel por hacer copias. También tiene derecho a solicitar que agreguemos información o que corrijamos su historia clínica. Si solicita esto, trabajaremos junto con su proveedor de atención médica para decidir si deben realizarse los cambios.

Usted tiene derecho a conocer cómo se divulgó su información médica a otras personas por cualquier motivo que no fuera de rutina.

En caso de tener preguntas o alguna duda con respecto a la privacidad de su información médica personal, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Su privacidad

Estimado miembro de Molina Medicare:

Su privacidad es importante para nosotros. Respetamos y protegemos su privacidad. Molina usa y comparte su información para brindarle a usted beneficios de salud. Molina desea mantenerlo informado sobre cómo se usa y se comparte su información.

PHI significa *información médica protegida* (por sus siglas en inglés). La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) es información médica que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores, y es usada o compartida por Molina.

¿Por qué Molina usa o comparte la PHI de nuestros miembros?

- Para solventar su tratamiento.
- Para pagar su atención médica.
- Para revisar la calidad de la atención que se le brinda.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- Para informarlo acerca de sus opciones de atención.
- Para implementar nuestro plan de salud.
- Para usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para otros propósitos requeridos o permitidos por la ley.

¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para cualquier propósito que no se haya especificado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Revisar su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Obtener una copia de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Enmendar su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Pedirnos que no usemos o compartamos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en ciertas formas.
- Obtener una lista de personas o lugares con quienes hemos compartido su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).

¿Cómo protege Molina su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)?

Molina utiliza varios medios para proteger su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en nuestro plan de salud. Esto incluye información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en palabras escritas, palabras orales o en una computadora. A continuación, se presentan algunas maneras en las que Molina protege su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés):

- Molina posee políticas y reglas para proteger su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Molina limita el número de personas que pueden ver la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Solo el personal de Molina que necesite conocer la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarla.
- Se capacita al personal de Molina para proteger y asegurar la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- El personal de Molina debe aceptar de manera escrita seguir las reglas y políticas que protegen y aseguran la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Molina asegura la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en nuestras computadoras. La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de firewalls y contraseñas.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

¿Qué debe hacer Molina según la ley?

- Mantener su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) privada.
- Dar información por escrito, como esta, sobre nuestros deberes y normas de privacidad acerca de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Seguir los términos de nuestra Notificación de las Normas de Privacidad.

¿Qué puede hacer si cree que sus derechos de privacidad no se han protegido?

- Llame o escriba a Molina y presente su queja.
- Presente su queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos.

No tomaremos ningún tipo de acción en su contra. Esto no afectaría su atención médica en ninguna medida.

Lo mencionado anteriormente es solo un resumen. Nuestra Notificación de las normas de privacidad tiene más información sobre cómo usamos y compartimos la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de nuestros miembros. Nuestra Notificación de las Normas de Privacidad se encuentra en la siguiente sección de este documento. Está en nuestra página web <http://www.molinahealthcare.com/medicare>. También puede obtener una copia de nuestra Notificación de las normas de privacidad llamando a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al (800) 665-3072, los 7 días de la semana de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

NOTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE PRIVACIDAD MOLINA MEDICARE

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, LÉALA CUIDADOSAMENTE.

Molina Healthcare of Michigan (“Molina”, “nosotros” o “nuestro”) usa y comparte información de salud protegida sobre usted para brindarle sus beneficios de salud como miembro de Molina Medicare. Usamos y compartimos su información para realizar tratamientos, pagos y funciones de atención médica. También usamos y compartimos su información por otras razones permitidas y requeridas por la ley. Tenemos el deber de mantener su información médica en privado y seguir los términos de esta Notificación. La fecha de vigencia de esta Notificación es el 23 de septiembre de 2013.

PHI significa *información médica protegida* (por sus siglas en inglés). La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) es información médica que incluye su nombre, número de miembro u otros identificadores, y es usada o compartida por Molina.

¿Por qué Molina usa o comparte su PHI?

Usamos o compartimos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para brindarle beneficios de atención médica. Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) se usa o comparte para tratamientos, pagos y funciones de atención médica.

Tratamientos

Molina puede usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para darle, o facilitar, su atención médica. Este tratamiento también incluye remisiones entre sus médicos y otros proveedores de atención médica. Por ejemplo, podemos compartir información sobre su condición médica con un especialista. Esto ayuda a que el especialista discuta su tratamiento con su médico.

Pagos

Molina puede usar o compartir la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para tomar decisiones sobre pagos. Esto puede incluir quejas, aprobaciones para tratamientos y decisiones sobre necesidades médicas. Su nombre, condición y tratamiento, y los suministros dados pueden estar escritos en la factura. Por ejemplo, podemos hacerle saber a un médico que usted recibe nuestros beneficios. También podríamos decirle al médico la suma de la factura que pagaríamos.

Funciones de atención médica

Molina puede usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para implementar nuestro plan de salud. Por ejemplo, podemos usar información de su reclamo para hacerle saber sobre un programa de salud que podría ayudarle. También podemos usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para resolver problemas de miembros. Asimismo, su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) también puede usarse para verificar que las quejas se paguen correctamente.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

Las funciones de atención médica involucran varias necesidades comerciales diarias. Esto incluye, pero no está limitado a:

- Mejorar la calidad;
- Acciones en programas de salud para ayudar a miembros con ciertas afecciones (como asma);
- Realizar o facilitar revisiones médicas;
- Servicios legales, incluyendo programas de acusación y detección de abuso y fraude;
- Acciones para ayudarnos a obedecer las leyes;
- Ocuparnos de las necesidades de los miembros, incluida la resolución de quejas y reclamos.

Compartiremos su PHI con otras compañías (“**socios comerciales**”) que realicen diferentes tipos de actividades para nuestro plan de salud. Es posible que también usemos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para recordarle sus citas. Asimismo, podemos usar su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para proporcionarle información sobre otro tratamiento u otros servicios o beneficios relacionados con su salud.

¿Cuándo puede Molina usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) sin obtener una autorización (aprobación) por escrito de parte de usted?

Además de tratamientos, pagos y funciones de atención médica, la ley permite o requiere que Molina use y comparta su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para varios otros propósitos, incluidos los siguientes:

Requeridos por la ley

Usaremos o compartiremos información sobre usted según lo requiera la ley. Compartiremos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) cuando así lo requiera el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés). Esto puede ser para un proceso judicial, otra revisión legal o cuando se requiera con el fin de hacer cumplir la ley.

Salud pública

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) se puede usar o compartir para actividades de salud pública. Esto puede incluir la ayuda a agencias de salud pública para prevenir o controlar enfermedades.

Supervisión de la atención médica

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarse o compartirse con agencias gubernamentales. Estas pueden requerir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para realizar auditorías.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

Investigación

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarse o compartirse para investigación en ciertos casos, como cuando se aprueba por una comisión revisora institucional o de privacidad.

Procedimientos legales o administrativos

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarse o compartirse para procedimientos legales, como en respuesta a una orden judicial.

Cumplimiento de la ley

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarse o compartirse con la policía con el fin de hacer cumplir la ley, como para ayudar a encontrar a un sospechoso, a un testigo o a una persona perdida.

Salud y seguridad

La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede compartirse para prevenir alguna amenaza grave a la seguridad o salud pública.

Funciones gubernamentales

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede compartirse con el gobierno para funciones especiales, como para actividades de seguridad nacional.

Víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede compartirse con autoridades legales si creemos que una persona es víctima de abuso o negligencia.

Indemnización por accidentes de trabajo

Su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede usarse o compartirse para obedecer a las leyes de Indemnización al trabajador.

Otros tipos de divulgación

La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) puede compartirse con médicos forenses o directores de funerarias para ayudarlos a hacer sus trabajos.

¿Cuándo necesita Molina su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)?

Molina necesita su aprobación por escrito para usar o compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para cualquier propósito que no se haya especificado en esta Notificación. Molina necesita su autorización antes de que divulguemos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para lo siguiente: (1) la mayoría de usos y divulgaciones de notas de psicoterapia; (2) usos y divulgaciones para propósitos de marketing; y (3) usos y divulgaciones que involucren la venta de información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Puede cancelar una autorización escrita que nos haya otorgado. Su cancelación

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

no aplicará a las acciones que ya hayamos tomado como resultado de la autorización que nos dio.

¿Cuáles son sus derechos de información médica?

Usted tiene derecho a:

- **Solicitar restricciones para el uso o divulgación de PHI (difusión de su PHI)**

Puede pedirnos que no compartamos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para realizar tratamientos, pagos o funciones de atención médica. También puede pedirnos que no compartamos su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) con familiares, amigos u otras personas que nombre y estén involucradas en su atención médica. Sin embargo, no estamos obligados a aceptar su solicitud. Deberá presentar su solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para hacer la solicitud.

- **Solicitar comunicaciones confidenciales de PHI**

Puede pedirle a Molina que le brinde su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de una determinada forma y en un determinado lugar para mantener su PHI en privado. Consideraremos solicitudes razonables si nos informa de qué modo compartir toda o parte de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) podría poner su vida en riesgo. Deberá presentar su solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para hacer la solicitud.

- **Revisar y copiar su PHI**

Tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) que nosotros tenemos. Esto puede incluir registros usados para coberturas, reclamos y otras decisiones como miembro de Molina. Deberá presentar su solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para hacer la solicitud. Es probable que deba realizar un pago razonable por la copia y el envío por correo de los registros. En ciertos casos, podemos denegar la solicitud. *Nota importante: No tenemos copias completas de su historia clínica. Si desea revisar, obtener una copia o modificar su historia clínica, comuníquese con su médico o clínica.*

- **Enmendar su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)**

Puede solicitar que enmendemos (cambiemos) su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Esto solo aplica a aquellos registros sobre usted como miembro que estén en nuestro poder. Deberá presentar su solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para hacer la solicitud. Si denegamos la solicitud, puede presentar una carta donde exprese su desacuerdo.

- **Recibir un resumen de las divulgaciones de información médica protegida (difusión de su PHI)**

Puede solicitar que le brindemos una lista de determinadas partes con las que hayamos compartido su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) durante los seis

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

años anteriores a la fecha de su solicitud. La lista no incluirá información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) compartida:

- para tratamientos, pagos o funciones de atención médica;
- a personas sobre su propia información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés);
- con su autorización;
- relacionada con un tipo de divulgación o uso que de otra manera lo permita o lo requiera la ley aplicable;
- como parte de un conjunto de datos limitado de acuerdo con la ley aplicable; o
- revelada por motivos de seguridad nacional o de inteligencia.

Deberá realizar un pago razonable por cada lista si la pide más de una vez dentro de un período de 12 meses. Deberá presentar su solicitud por escrito. Puede usar el formulario de Molina para hacer la solicitud.

Puede realizar cualquiera de las solicitudes antes mencionadas o puede obtener una copia de esta Notificación. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Molina llamando al (800) 665-3072, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

¿Qué puede hacer si no se han protegido sus derechos?

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja a Molina y al Departamento de Salud y Servicios Humanos. No tomaremos ninguna acción en su contra por presentar una queja. Esto no afectará su atención médica ni sus beneficios en ninguna medida.

Puede presentar su queja de las siguientes maneras:

Por teléfono: Departamento de Servicios para Miembros de Molina, (800) 665-3072, los 7 días de la semana de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Por correo: Molina Healthcare of Michigan
Attn: Administrador del Departamento de Servicios
para Miembros
7050 Union Park Center, Suite 200
Midvale, UT 84047

Puede presentar una queja al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos a la siguiente dirección:

Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
233 N. Michigan Ave., Suite 240
Chicago, IL 60601

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

(800) 368-1019; (800) 537-7697 (TTY); (800) 886-1807 FAX

¿Cuáles son las obligaciones de Molina?

Molina debe:

- Mantener su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en privado.
- Brindarle información por escrito, como esta, sobre nuestros deberes y normas de privacidad acerca de su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
- Informarlo acerca de cualquier violación a su información médica no protegida.
- Abstenerse de usar o divulgar su información genética para propósitos de suscripciones a coberturas y seguros;
- Ceñirse a los términos de esta Notificación.

Esta Notificación está sujeta a modificaciones

Molina se reserva el derecho de modificar los términos y las normas sobre la información de esta Notificación en cualquier momento. Si lo hacemos, los nuevos términos y normas aplicarán a toda la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) que esté en nuestro poder. Si realizamos algún cambio material, Molina publicará la Notificación modificada en su página web y enviará la Notificación modificada o información sobre el cambio material y sobre cómo obtener la Notificación modificada a nuestros miembros entonces cubiertos por Molina en nuestro próximo boletín anual.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta, contáctese con la siguiente oficina:

Por teléfono: Departamento de Servicios para Miembros de Molina, (800) 665-3072, los 7 días de la semana de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Por correo: Molina Healthcare of Michigan
Attn: Administrador del Departamento de Servicios
para Miembros
7050 Union Park Center, Suite 200
Midvale, UT 84047

Sección 1.5	Debemos brindarle información sobre el plan, su red de proveedores y sus servicios cubiertos
--------------------	---

Como miembro de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, tiene derecho de pedirnos diferentes tipos de información. (Como se explica en la Sección 1.1 precedente, usted tiene derecho a obtener información de nosotros de manera que la pueda comprender. Esto incluye obtener información en idiomas que no sean inglés y en letra grande o en formatos alternativos).

Si desea obtener cualquiera de los siguientes tipos de información, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información sobre la situación financiera del plan. También se incluye información sobre la cantidad de apelaciones presentadas por los miembros y la calificación de desempeño del plan, incluidas las calificaciones recibió de miembros del plan y las diferencias con otros planes de salud de Medicare.
- **Información sobre nuestros proveedores de la red, incluidas nuestras farmacias de la red**
 - Por ejemplo, tiene derecho a obtener información de nosotros sobre las calificaciones de los proveedores y las farmacias de nuestra red, y la forma en que nosotros pagamos a los proveedores de nuestra red.
 - Para ver una lista de los proveedores y las farmacias de la red del plan, consulte el Directorio de proveedores y farmacias.
 - Para obtener más información sobre nuestros proveedores o farmacias, puede llamar a Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o visitar nuestra página web en <http://www.molinahealthcare.com/medicare>.
- **Información sobre su cobertura y las normas que debe seguir cuando utiliza su cobertura**
 - En los Capítulos 3 y 4 de este cuadernillo, describimos los servicios médicos que están cubiertos para usted, las restricciones para su cobertura y las normas que debe seguir para obtener los servicios médicos cubiertos.
 - Para obtener más detalles sobre su cobertura válida para medicamentos recetados de la Parte D, lea los Capítulos 5 y 6 de este cuadernillo y también la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)* del plan. En estos capítulos y también en la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)*, se detallan los medicamentos que están cubiertos y se explican las normas que usted debe seguir y las restricciones de su cobertura para ciertos medicamentos.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- Si tiene alguna duda sobre las normas o restricciones, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- **Información sobre por qué algunos servicios no se encuentran cubiertos y lo que puede hacer al respecto.**
 - Si un servicio médico o Medicamento Parte D no está cubierto para usted o si su cobertura tiene alguna restricción, puede solicitarnos una explicación por escrito. Tiene derecho a solicitar esta explicación aun si recibió el servicio médico o el medicamento de un proveedor o una farmacia fuera de la red.
 - Si no está satisfecho o de acuerdo con una decisión que hemos tomado sobre la atención médica o el Medicamento Parte D cubiertos para usted, tiene derecho a solicitar que cambiemos la decisión. Puede solicitarnos que cambiemos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Para obtener detalles sobre qué hacer si un servicio no está cubierto para usted como considera que debería estar cubierto, lea el Capítulo 9 de este cuadernillo. Este le brinda detalles sobre cómo presentar una apelación si desea que cambiemos nuestra decisión. (En el Capítulo 9 también se describen los pasos a seguir para presentar una queja por la calidad de la atención, los tiempos de espera y otros temas).
 - Si desea solicitar a nuestro plan que pague la parte que le corresponde de una factura que ha recibido por atención médica o un medicamento recetado de la Parte D, lea el Capítulo 7 de este cuadernillo.

Sección 1.6	Debemos apoyar su derecho a tomar decisiones sobre su atención médica
--------------------	--

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

Tiene derecho a obtener información completa por parte de sus médicos y otros proveedores de atención médica cuando recibe atención. Sus proveedores deben explicarle su afección médica y sus opciones de tratamiento *de una manera que usted pueda comprender*.

También tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos sobre las mejores opciones de tratamiento para usted, sus derechos incluyen los siguientes:

- **A conocer todas sus opciones.** Esto significa que usted tiene derecho a conocer todas las opciones de tratamiento recomendadas para su afección, sin importar el costo ni si están cubiertas por nuestro plan. También incluye obtener información sobre programas que ofrece nuestro plan para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y a utilizarlos con seguridad.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- **A conocer los riesgos.** Tiene derecho a conocer los riesgos que presenta su atención. Debe conocer anticipadamente si cualquier atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Siempre tendrá la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir “no”.** Usted tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a dejar el hospital u otro centro médico, aun si el médico le recomienda no hacerlo. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Por supuesto, si usted rechaza un tratamiento o deja de tomar los medicamentos, deberá aceptar toda la responsabilidad por lo que le pueda suceder a su cuerpo como resultado.
- **A recibir una explicación si se deniega cobertura para su atención.** Tiene derecho a recibir una explicación de nosotros si un proveedor se ha denegado a proporcionarle atención que usted considera debería recibir. Para recibir esta explicación, deberá solicitarnos una decisión de cobertura. El Capítulo 9 de este cuadernillo explica cómo solicitar una decisión de cobertura del plan.

Usted tiene derecho a dejar instrucciones sobre qué se debe hacer si no puede tomar decisiones médicas por sí mismo

A veces los pacientes están incapacitados para tomar decisiones sobre su atención médica a causa de un accidente o una enfermedad seria. Usted tiene derecho a decidir qué quiere que suceda si se encuentra en una de estas situaciones. Esto significa que, *si usted lo desea*, puede hacer lo siguiente:

- Completar un formulario por escrito para otorgar **poder legal a otra persona para que ella tome decisiones médicas por usted** si en algún momento usted está incapacitado para tomar esas decisiones.
- **Entregar instrucciones escritas a sus médicos** acerca de cómo usted quiere que ellos lleven a cabo su atención médica si usted está incapacitado para tomar esas decisiones.

Los documentos legales que puede usar para dejar instrucciones anticipadas en estas situaciones se denominan “**directivas anticipadas**”. Existen cuatro tipos diferentes de directivas anticipadas y se usan nombres diferentes para cada una de ellas. Los documentos llamados “**testamentos vitales**” y “**poder notarial para atención médica**” son ejemplos de directivas anticipadas.

Si desea definir sus instrucciones en una “directiva anticipada”, deberá:

- **Obtener el formulario.** Si desea tener una directiva anticipada, puede obtener un formulario de su abogado, de un trabajador social o de algunos comercios que venden suministros para oficinas. A veces puede obtener un formulario de directivas anticipadas de organizaciones que brindan a las personas información sobre Medicare. Usted puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros a fin de solicitar los formularios (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

Los formularios también están disponibles a través del enlace a Caring Connections en la página web de Molina Medicare o en <http://www.caringinfo.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=3289>

- **Completarlo y firmarlo.** Independientemente del lugar de donde obtenga este formulario, recuerde que es un documento legal. Deberá considerar pedir a un abogado que lo ayude a prepararlo.
- **Entregar copias a las personas correspondientes.** Debe entregar una copia del formulario a su médico y a la persona que nombra en el formulario para que tome las decisiones en su lugar en caso de que usted no pueda. Tal vez también desee entregar copias a amigos cercanos o familiares. Asegúrese de conservar una copia en su hogar.

Si usted sabe anticipadamente que necesita estar internado y ha firmado una directiva anticipada, **lleve una copia con usted al hospital.**

- Cuando se interne en el hospital, le preguntarán si tiene un formulario de directivas anticipadas y si lo trajo consigo.
- Si no ha firmado un formulario de directivas anticipadas, el hospital le puede entregar formularios y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde, es su elección si desea completar una directiva anticipada o no (incluso si desea firmar mientras se encuentra en el hospital). Las leyes establecen que nadie le puede denegar atención médica ni discriminarlo en función de su decisión de firmar o no una directiva anticipada.

¿Qué sucede si no se siguen sus instrucciones?

Si ha firmado una directiva anticipada y considera que un médico u hospital no siguió sus instrucciones consignadas en la directiva, podrá presentar una queja ante:

Para quejas sobre profesionales de atención médica:

Oficina de Servicios de Atención Médica de Michigan
División de ejecución, sección de alegación
P.O. Box 3454
Lansing, MI 48909-8170
Línea directa para quejas: (800) 882-6006 o al (517) 373-9196
TTY: 711
Fax: (517) 241-2389

Para quejas sobre centros de atención médica:

Michigan Department Licensing and Regulatory Affairs
Oficina de Servicios de Atención Médica: quejas del centro de salud
P.O. Box 30664
Lansing, MI 48909
Línea directa para quejas: (800) 882-6006
TTY: 711

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**Sección 1.7 Usted tiene derecho a presentar quejas y a pedir que reconsideremos las decisiones que hemos tomado**

Si tiene algún inconveniente o inquietud sobre sus servicios o atención cubiertos, en el Capítulo 9 de este cuadernillo le informamos qué puede hacer. Detalla la manera en que debe proceder en caso de tener cualquier tipo de problema o queja. Lo que debe hacer para realizar el seguimiento de un problema o una inquietud depende de la situación. Podría necesitar pedirle a nuestro plan que tome una decisión de cobertura por usted, presentar una apelación para solicitar un cambio de decisión de cobertura o presentar una queja. Cualquier cosa que haga, ya sea solicitar una decisión de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja, **estamos obligados a tratarlo justamente.**

Tiene derecho a recibir un resumen de la información sobre apelaciones y quejas que otros miembros han presentado contra nuestro plan en el pasado. Para obtener esta información, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Sección 1.8 Qué puede hacer si cree que lo están tratando injustamente o que sus derechos no son respetados**Si se trata de un acto de discriminación, llame a la Oficina de Derechos Civiles**

Si usted cree que ha sido tratado injustamente o que sus derechos no han sido respetados por motivos de raza, discapacidad, creencia religiosa, sexo, estado de salud, grupo étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad, deberá llamar a la **Oficina de Derechos Civiles** del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019 o por TTY al 1-800-537-7697, o llamar a su Oficina de Derechos Civiles local.

Si es por otro motivo

Si cree que ha sido tratado injustamente o que sus derechos no han sido respetados, y *no* por discriminación, puede obtener ayuda su problema:

- Puede **llamar al Departamento de Servicios para Miembros** (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico**. Para obtener más información sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte el Capítulo 2, Sección 3.
- O puede **llamar a Medicare** al número 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades**Sección 1.9 Cómo obtener más información sobre sus derechos**

Puede obtener más información sobre sus derechos en varios lugares:

- Puede **llamar al Departamento de Servicios para Miembros** (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- Puede **llamar al Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico**. Para obtener más información sobre esta organización y cómo comunicarse con ella, consulte el Capítulo 2, Sección 3.
- Puede comunicarse con **Medicare**.
 - Puede visitar la página web de Medicare para leer o descargar la publicación “Sus derechos y protecciones de Medicare”. (Esta publicación está disponible en: <http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534.pdf>.)
 - O puede llamar al número 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 2 Usted tiene ciertas responsabilidades como miembro del plan**Sección 2.1 Sus responsabilidades**

Los pasos que debe seguir como miembro del plan se enumeran a continuación. Si tiene alguna duda, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). Estamos aquí para ayudarle.

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las normas que debe cumplir para obtener estos servicios cubiertos.** Utilice este cuadernillo de Evidencia de cobertura para conocer los servicios que están cubiertos para usted y las normas que debe seguir para obtener dichos servicios cubiertos.
 - En los Capítulos 3 y 4, puede encontrar detalles sobre sus servicios médicos, incluidos los servicios que están cubiertos, los servicios que no están cubiertos, las normas que debe seguir y lo que debe pagar.
 - En los Capítulos 5 y 6, puede encontrar detalles sobre su cobertura de medicamentos recetados de la Parte D.
- **Si tiene alguna otra cobertura de seguro médico o de medicamentos recetados además de nuestro plan, le solicitamos que nos lo informe.** Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para informarnos (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- Estamos obligados a cumplir las normas establecidas por Medicare y Medicaid para asegurarnos de que usted esté usando toda su cobertura en combinación cuando obtenga sus servicios cubiertos de nuestro plan. Esto se llama **“coordinación de beneficios”** porque implica coordinar los beneficios de salud y medicamentos que usted obtiene por nuestro plan con otros beneficios de salud y medicamentos disponibles para usted. Lo ayudaremos a coordinar sus beneficios. (Para obtener más información sobre la coordinación de beneficios, lea el Capítulo 1, Sección 7).
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que está inscrito en nuestro plan.** Presente su tarjeta de membresía al plan y su tarjeta de Medicaid cada vez que obtenga atención médica o medicamentos recetados de la Parte D.
- **Ayude a sus médicos y otros proveedores a que lo ayuden brindándoles información, haciéndoles preguntas y realizando un seguimiento de su atención.**
 - Para ayudar a sus médicos y otros proveedores de salud a brindarle la mejor atención posible, obtenga toda la información que pueda sobre sus problemas de salud y brinde la información que ellos requieran sobre usted y su salud. Siga los planes de tratamiento e instrucciones que usted y su médico han acordado.
 - Asegúrese de que sus médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos.
 - Si tiene alguna pregunta, no dude en hacerla. Sus médicos y otros proveedores de atención médica deben explicarle las cosas de una manera que usted pueda comprender. Si formula una pregunta y no comprende la respuesta, vuelva a preguntar.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que actúen de manera que ayuden a que las actividades en el consultorio de su médico, los hospitales y otros consultorios se desarrollen de manera ordenada.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de los siguientes pagos:
 - Para ser elegible para nuestro plan, debe tener Medicare Parte A y Parte B. Para la mayoría de los miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP, Medicaid paga su prima de la Parte A (si no califica para esta automáticamente) y su prima de la Parte B. Si Medicaid no paga sus primas de Medicare, debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro del plan.
 - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por el plan, debe pagar su parte del costo cuando obtiene el servicio o medicamento. Esto puede ser un copago (un monto fijo) o coseguro (un porcentaje del costo total). En el Capítulo 4 se especifica lo que usted debe pagar por sus servicios médicos. En el Capítulo 6 se especifica lo que usted debe pagar por sus medicamentos recetados de la Parte D.

Capítulo 8. Sus derechos y responsabilidades

- Si obtiene servicios médicos o medicamentos no cubiertos por nuestro plan u otro seguro que pueda tener, debe pagar el costo total.
 - Si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar la cobertura de un servicio o medicamento, puede presentar una apelación. Consulte el Capítulo 9 de este cuadernillo para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
- En caso de que a usted se le exija el pago de una multa por inscripción tardía, debe mantener su cobertura de medicamentos recetados.
- Si debe pagar el monto extra para la Parte D por tener mayores ingresos (según lo informado en la última declaración de impuestos), le debe pagar el monto adicional directamente al gobierno para seguir siendo miembro del plan.
- **Infórmenos si se muda.** Si usted va a mudarse, es importante que nos informe de inmediato. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
 - **Si se muda *fuera* del área de servicios de nuestro plan, no podrá seguir siendo miembro de nuestro plan.** (En el Capítulo 1 se define nuestra área de servicio). Podemos ayudarle a determinar si se está mudando fuera de nuestra área de servicio. Si se aleja de un área de servicio, tendrá un período especial de inscripción durante el cual podrá afiliarse a cualquier Plan de Medicare disponible en su nueva zona. Podemos informarle si tenemos un plan en su nueva zona.
 - **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicios, aún nos debe informar** para que podamos mantener su registro de membresía actualizado y saber cómo contactarlo.
 - Si se muda, también es importante que se lo comunique al Seguro Social (o a la Junta de Retiro Ferroviario). Puede encontrar los números telefónicos y la información de contacto para estas organizaciones en el Capítulo 2.
- **Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta o duda.** También aceptamos sugerencias que pueda tener sobre cómo mejorar nuestro plan.
 - Los números de teléfono y el horario de atención del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo.
 - Para obtener más información sobre cómo comunicarse con nosotros, incluida nuestra dirección postal, lea el Capítulo 2.

CAPÍTULO 9

*Qué hacer si tiene algún
problema o alguna queja
(decisiones de cobertura,
apelaciones, quejas)*

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

CONTEXTO 195

SECCIÓN 1 Introducción 195

Sección 1.1 Qué hacer si tiene algún problema o inquietud.....195

Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?195

SECCIÓN 2 Usted puede obtener asistencia de organizaciones gubernamentales que no están relacionadas con nosotros 196

Sección 2.1 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada196

SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar sus problemas? 198

Sección 3.1 ¿Debería utilizar el proceso para beneficios de Medicare o de Medicaid?198

PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICARE 200

SECCIÓN 4 Cómo tratar problemas relacionados con los beneficios de Medicare 200

Sección 4.1 ¿Debería usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones? O, ¿debería usar el proceso para presentar quejas?.....200

SECCIÓN 5 Una guía de los conceptos básicos de decisiones de cobertura y apelaciones 201

Sección 5.1 Solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones: generalidades.....201

Sección 5.2 Cómo obtener asistencia cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación202

Sección 5.3 ¿En qué parte de este capítulo se brindan detalles para su situación?203

SECCIÓN 6 Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación 203

Sección 6.1 En esta sección, se describen los pasos que se deben seguir si tiene algún problema para obtener la cobertura de atención médica o si debe solicitar un reintegro por nuestra parte del costo de su atención204

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Sección 6.2	Paso por paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar que nuestro plan autorice o provea la cobertura por atención médica que usted desea).....	205
Sección 6.3	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación de nivel 1 (cómo solicitar una revisión de una decisión de cobertura por atención médica tomada por nuestro plan).....	209
Sección 6.4	Paso por paso: Cómo se presenta una Apelación nivel 2.....	213
Sección 6.5	¿Qué sucede si usted nos solicita que le reintegremos nuestra parte de una factura que usted ha recibido por atención médica?	215
SECCIÓN 7	Sus medicamentos recetados Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación	216
Sección 7.1	En esta parte se describen los pasos a seguir si usted tiene algún problema para obtener un medicamento Parte D o si usted debe solicitar un reintegro por un medicamento Parte D	216
Sección 7.2	¿Qué es una excepción?	218
Sección 7.3	Puntos importantes para tener en cuenta cuando solicita excepciones	220
Sección 7.4	Paso por paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción.....	221
Sección 7.5	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación de nivel 1 (cómo solicitar una revisión de una decisión de cobertura tomada por nuestro plan).....	225
Sección 7.6	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2.....	227
SECCIÓN 8	Cómo solicitarnos la cobertura de una internación en el hospital más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto	230
Sección 8.1	Durante su internación en el hospital, usted recibirá un aviso por escrito de Medicare en el que se le informan sus derechos	231
Sección 8.2	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital.....	232
Sección 8.3	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital.....	235
Sección 8.4	¿Qué sucede si no presenta la Apelación Nivel 1 antes del vencimiento del plazo?	237

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 9	Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que la cobertura finaliza demasiado pronto	240
Sección 9.1	En esta sección, se describen tres servicios solamente: Servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF, por sus siglas en inglés)	240
Sección 9.2	Le informaremos por anticipado cuándo finaliza su cobertura.....	241
Sección 9.3	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo	242
Sección 9.4	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo	244
Sección 9.5	¿Qué sucede si no presenta la Apelación Nivel 1 antes del vencimiento del plazo?	246
SECCIÓN 10	Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más	249
Sección 10.1	Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Apelaciones de Servicio Médico	249
Sección 10.2	Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Apelaciones por Medicamentos Parte D	250
SECCIÓN 11	Cómo presentar una queja por la calidad de atención, tiempos de espera, atención al cliente u otros reclamos	252
Sección 11.1	¿Qué tipos de problemas se manejan por el procedimiento para quejas?	252
Sección 11.2	El nombre formal de “realizar una queja” es “presentar un reclamo”	254
Sección 11.3	Paso por paso: Cómo presentar una queja	255
Sección 11.4	También puede presentar quejas por la calidad de atención ante la Organización de Mejoramiento de Calidad	256
Sección 11.5	También puede informarle su queja a Medicare.....	257
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICAID		257
SECCIÓN 12	Cómo tratar problemas relacionados con los beneficios de Medicaid	257

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****CONTEXTO****SECCIÓN 1 Introducción****Sección 1.1 Qué hacer si tiene algún problema o inquietud**

En este capítulo se describen los procesos para tratar problemas e inquietudes. El proceso que se debe utilizar para tratar un problema depende de dos factores:

1. Si su problema está relacionado con los beneficios cubiertos por **Medicare** o **Medicaid**. Si desea recibir ayuda para decidir si utilizará el proceso de Medicare, el proceso de Medicaid o los dos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
2. El tipo de problema que usted tiene:
 - Para algunos tipos de problemas, usted deberá recurrir al **proceso para decisiones de cobertura y apelaciones**.
 - Para otros tipos de problemas, usted deberá recurrir al **proceso de presentación de quejas**.

Estos procesos han sido aprobados por Medicare. Para garantizar un trato justo y rápido de sus problemas, cada proceso tiene ciertas normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos cumplir.

¿Cuál de los dos procesos debe utilizar? La guía en la Sección 3 le ayudará a identificar el proceso que corresponde utilizar.

Sección 1.2 ¿Qué sucede con los términos legales?

En algunas normas, procedimientos y tipos de plazos explicados en este capítulo, se utilizan términos técnicos legales. La mayoría de las personas no conocen estos términos y pueden resultar difíciles de entender.

Para simplificar, este capítulo explica las normas y los procedimientos legales con términos más simples en lugar de ciertos términos legales. Por ejemplo, en este capítulo generalmente se usa la frase “presentar una queja” en lugar de “presentar un reclamo”, “decisión de cobertura” en lugar de “determinación de organización” o “determinación de cobertura” y “Organización de revisión independiente” en lugar de “Entidad de revisión independiente”. También se utiliza la menor cantidad de abreviaciones posible.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Sin embargo, puede ser útil, y a veces bastante importante, que usted conozca los términos legales correctos para la situación en la que se encuentra. Conocer los términos que se deben utilizar lo ayudará a comunicarse con mayor claridad y precisión cuando deba tratar su problema y obtener la ayuda y la información correspondientes para su situación. Para ayudarle a saber cuáles términos utilizar, hemos incluido los términos legales en las definiciones para tratar ciertos tipos de situaciones.

SECCIÓN 2 Usted puede obtener asistencia de organizaciones gubernamentales que no están relacionadas con nosotros

Sección 2.1 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada

A veces el inicio o seguimiento de un proceso para tratar un problema puede ser confuso. Esto es particularmente cierto si usted no se siente bien o sus energías son limitadas. En otras oportunidades, puede ser que usted no tenga los conocimientos que necesita para continuar con el siguiente paso.

Obtenga asistencia de una organización gubernamental independiente

Siempre estamos disponibles para prestarle asistencia. Pero, en algunas situaciones también necesitará asistencia o guía de otras organizaciones externas no relacionadas con nosotros. Puede contactar a su **Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés)** cuando lo desee. Este programa gubernamental tiene asesores capacitados en todos los estados. El programa no está relacionado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa le pueden ayudar a decidir qué proceso debe utilizar para tratar cualquier problema que tenga. También pueden responder a sus preguntas, brindar más información y ofrecer asesoramiento sobre qué hacer.

Los servicios de los asesores SHIP son gratuitos. Encontrará los números de teléfono en el Capítulo 2, Sección 3 de este cuadernillo.

También puede obtener asistencia e información de Medicare

Para obtener más información y asistencia en caso de tener algún problema, también puede comunicarse con Medicare. Existen dos maneras de obtener información directamente de Medicare:

- Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.
- Puede visitar la página web de Medicare (<http://www.medicare.gov>).

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Puede obtener ayuda e información de Medicaid

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (Programa Medicaid de Michigan)	
POR TELÉFONO	(517) 373-3740
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS): Capital View Building 201 Townsend Street Lansing, Michigan 48913
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/mdch

La Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan	
POR TELÉFONO	(866) 485-9393 o al (517) 373-8230
TTY	(517) 373-4096 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	La Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909-8176
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/mdch

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Oficina de Servicios para los Adultos Mayores de Michigan (Mediador de atención a largo plazo)	
POR TELÉFONO	(866) 485-9393
TTY	(517) 373-4096 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Long Term Care Ombudsman P.O. Box 30676 Lansing, MI 48909-8176
PÁGINA WEB	http://www.michigan.gov/miseniors/

KePRO (Organización de Mejoramiento de Calidad de Michigan)	
POR TELÉFONO	(855) 408-8557
TTY	(855) 843-4776 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	KEPRO 5201 W. Kennedy Blvd. Suite 900 Tampa, FL 33609
PÁGINA WEB	http://www.keproqio.com/

SECCIÓN 3 ¿Qué proceso debe utilizar para tratar sus problemas?

Sección 3.1 ¿Debería utilizar el proceso para beneficios de Medicare o de Medicaid?

Dado que usted tiene Medicare y recibe asistencia de Medicaid, cuenta con procesos diferentes que puede utilizar para tratar un problema o una queja. El proceso que utiliza depende de si el problema está relacionado con los beneficios de Medicare o los beneficios de Medicaid. Si su problema está relacionado con un beneficio cubierto por Medicare, debe utilizar el proceso de Medicare. Si su problema está relacionado con un beneficio cubierto por Medicaid, debe utilizar

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

el proceso de Medicaid. Si desea recibir ayuda para decidir si utilizar el proceso de Medicare o el proceso de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

El proceso de Medicare y el proceso de Medicaid se describen en partes diferentes de este capítulo. Para saber qué parte debe leer, utilice la tabla a continuación.

Para determinar qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o inquietud específica, **COMIENCE AQUÍ**

¿Su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o los beneficios de Medicaid?

(Si desea recibir ayuda para decidir si su problema está relacionado con los beneficios de Medicare o los beneficios de Medicaid, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Mi problema está relacionado con los beneficios de **Medicare**.

Continúe con la próxima parte de este capítulo, **Sección 4, “Cómo tratar problemas relacionados con los beneficios de Medicare”**.

Mi problema está relacionado con los beneficios de **Medicaid**.

Pase directamente a la **Sección 12** de este capítulo, **“Cómo tratar problemas relacionados con los beneficios de Medicaid”**.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICARE****SECCIÓN 4 Cómo tratar problemas relacionados con los
beneficios de Medicare****Sección 4.1 ¿Debería usar el proceso para decisiones de cobertura
y apelaciones? O, ¿debería usar el proceso para
presentar quejas?**

Si tiene algún problema o inquietud, solo debe leer las partes de este capítulo correspondientes a su situación. La tabla a continuación lo ayudará a identificar la parte correcta de este capítulo que trate sobre problemas y quejas relacionados con los **beneficios cubiertos por Medicare**.

Para saber qué parte de este capítulo lo ayudará con su problema o inquietud relacionados con los beneficios de **Medicare**, utilice esta tabla:

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

(Esto incluye problemas para determinar si determinados procedimientos de atención médica o medicamentos recetados están o no cubiertos, la modalidad de dicha cobertura y problemas relacionados con el pago de la atención médica o los medicamentos recetados).

Sí. Mi problema está relacionado con los beneficios o la cobertura.

Continúe con la próxima sección de este capítulo, la **Sección 5, “Una guía de los conceptos básicos de decisiones de cobertura y apelaciones”**.

No. Mi problema no está relacionado con los beneficios o la cobertura.

Pase directamente a la **Sección 11** al final de este capítulo: **“Cómo presentar una queja por la calidad de atención, los tiempos de espera, la atención al cliente u otros problemas”**.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

**SECCIÓN 5 Una guía de los conceptos básicos de decisiones de
cobertura y apelaciones**

Sección 5.1	Solicitud de decisiones de cobertura y presentación de apelaciones: generalidades
--------------------	--

El proceso de solicitud de decisiones de cobertura y apelaciones se utiliza en el caso de problemas relacionados con sus beneficios y su cobertura, incluso problemas relacionados con pagos. Este es el proceso que debe utilizar para saber si un servicio está cubierto o no y la manera en que está cubierto.

Solicitud de decisiones de cobertura

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura, o sobre la suma que pagaremos por sus servicios médicos o medicamentos. Tomamos una decisión de cobertura cada vez que decidimos qué servicios están cubiertos para usted y cuánto debemos pagar. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (que lo favorece) siempre que le presta atención médica o si lo deriva a un especialista médico. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura si su médico no está seguro de que cubriremos un servicio médico particular o si se niega a proporcionarle la atención médica que usted considera que necesita. En otras palabras, si necesita saber si cubrimos un servicio médico antes de recibirlo, puede solicitar una decisión de cobertura para su caso.

En algunos casos, podemos decidir que un servicio o medicamento no está cubierto o que ya no se encuentra cubierto por Medicare para usted. Si no está de acuerdo con esta decisión de cobertura, puede presentar una apelación.

Presentación de una apelación

En caso de no estar de acuerdo con una decisión de cobertura que tomamos, usted puede “apelar” la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una decisión de cobertura que hayamos tomado.

El proceso de apelar una decisión por primera vez se denomina Apelación de nivel 1. En esta apelación, revisamos la decisión de cobertura que hemos tomado para verificar que estamos cumpliendo con todas las normas correctamente. Otros revisores, que no son los que tomaron la decisión desfavorable original, son los encargados de manejar su apelación. Una vez que completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión. En ciertas circunstancias, que trataremos más adelante, puede solicitar una decisión de cobertura rápida o acelerada, o una apelación rápida de una decisión de cobertura.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Si contestamos negativamente a toda o parte de su Apelación nivel 1, usted puede presentar una Apelación nivel 2. La Apelación nivel 2 es conducida por una organización independiente que no está relacionada con nosotros. (En algunas situaciones, su caso se enviará automáticamente a la organización independiente para una Apelación nivel 2. Le avisaremos si esto sucede. En otras situaciones, deberá solicitar una Apelación nivel 2). Si usted no está de acuerdo con la decisión de la Apelación nivel 2, podrá recurrir a niveles adicionales de apelación.

Sección 5.2 Cómo obtener asistencia cuando solicita una decisión de cobertura o presenta una apelación

¿Necesita ayuda? Estos son los recursos que puede usar si decide solicitar cualquier tipo de decisión de cobertura o apelar una decisión:

- **Puede llamarnos al Departamento de Servicios para Miembros** (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- **Para obtener asistencia gratuita de una organización independiente** que no está relacionada con nuestro plan, comuníquese con su Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico (lea la Sección 2 de este capítulo).
- **Su médico puede realizar la solicitud por usted.**
 - Para la atención médica, su médico puede solicitar una decisión de cobertura o una apelación de nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación en el nivel 1, se derivará en forma automática al nivel 2. Para solicitar una apelación pasado el Nivel 2, su médico debe ser nombrado su representante.
 - Para los medicamentos de la Parte D, su médico y otro recetador pueden solicitar una decisión de cobertura o una apelación de Nivel 1 o Nivel 2 en su nombre. Para solicitar una apelación pasado el Nivel 2, su médico u otro recetador debe ser nombrado su representante.
- **Puede pedirle a otra persona que actúe en su nombre.** Si lo desea, puede nombrar a otra persona para que actúe como su “representante” para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Puede haber alguna persona que ya se encuentra legalmente autorizada para actuar como su representante según las leyes del Estado.
 - Si usted desea nombrar a un amigo, familiar, médico u otro proveedor como su representante, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) y solicite el formulario “Designación del representante”. (El formulario también se encuentra disponible en la página web de Medicare en <http://www.cms.hhs.gov/cmsforms/downloads/cms1696.pdf>). El formulario le concede permiso a esa persona para que actúe en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que actuará en su nombre. Debe entregarnos una copia del formulario firmado.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- **También tiene derecho a contratar a un abogado para que actúe en su nombre.** Puede contratar a su propio abogado o pedir el nombre de un abogado en la asociación de abogados local u otro servicio de remisiones. También existen grupos que ofrecen servicios legales gratuitos si usted califica. Sin embargo, **usted no está obligado a contratar a un abogado** para solicitar una decisión de cobertura o apelar una decisión.

Sección 5.3 ¿En qué parte de este capítulo se brindan detalles para su situación?

Existen cuatro tipos diferentes de situaciones que involucran decisiones de cobertura y apelaciones. Dado que cada situación tiene normas y plazos diferentes, le damos los detalles de cada una en una sección diferente:

- **Sección 6** de este capítulo: “Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 7** de este capítulo: “Sus medicamentos recetados de la Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación”
- **Sección 8** de este capítulo: “Cómo solicitarnos la cobertura de una internación en hospital más prolongada si considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto”.
- **Sección 9** de este capítulo: “Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que la cobertura finaliza demasiado pronto” (*Se aplica solo a los siguientes servicios*: servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF, por sus siglas en inglés)).

Si aún no está seguro de qué parte debe consultar, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). También puede pedir asistencia o información de organizaciones gubernamentales como el Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico que le corresponde (en el Capítulo 2, Sección 3 de este cuadernillo, encontrará los números de teléfono de este programa).

SECCIÓN 6 Su atención médica: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación

¿Ha leído la Sección 5 de este capítulo (*Una guía de “los conceptos básicos” de decisiones de cobertura y apelaciones*)? Si no la ha leído, debería leerla antes de comenzar con esta sección.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 6.1 En esta sección, se describen los pasos que se deben seguir si tiene algún problema para obtener la cobertura de atención médica o si debe solicitar un reintegro por nuestra parte del costo de su atención**

En esta sección se describen sus beneficios por atención médica y servicios. Estos beneficios se describen en el Capítulo 4 de este cuadernillo: *Tabla de Beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)*. Para simplificar, generalmente nos referimos a “cobertura de atención médica” o “atención médica” en el resto de esta sección, en lugar de repetir “atención médica o tratamiento o servicios médicos” en cada ocasión.

En esta sección se describen los pasos a seguir en cualquiera de las siguientes cinco situaciones:

1. Usted no recibe la atención médica que desea y considera que esta atención está cubierta por nuestro plan.
2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desea administrarle y usted considera que esta atención está cubierta por el plan.
3. Ha recibido atención o servicios médicos que considera deben estar cubiertos por el plan, pero le hemos informado que no pagaremos por esta atención.
4. Ha recibido y pagado por atención o servicios médicos que considera que deben estar cubiertos por el plan y desea solicitar a nuestro plan el reembolso por esta atención.
5. Le han informado que la cobertura de cierta atención médica que ha estado recibiendo (previamente aprobada por nosotros) será reducida o cancelada y considera que eso podría perjudicar su salud.
 - **NOTA: Si la cobertura que será cancelada es por atención en hospital, atención médica domiciliaria, atención en centros de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF, por sus siglas en inglés),** deberá leer otra parte de este capítulo ya que rigen normas especiales para estas modalidades de atención. Esto es lo que debe leer en esas situaciones:
 - Capítulo 9, Sección 8: *Cómo solicitarnos la cobertura de una internación en hospital más prolongada si considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto.*
 - Capítulo 9, Sección 9: *Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si considera que la cobertura finaliza demasiado pronto*

Esta sección describe tres servicios solamente: servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF).

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para *todas las demás* situaciones en que se le informa que la atención médica que ha estado recibiendo será cancelada, lea esta sección (Sección 6) como guía sobre qué hacer.

¿En qué situación se encuentra?

Si se encuentra en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
¿Desea averiguar si cubriremos la atención o los servicios médicos que necesita?	Puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura por usted. Continúe con la próxima parte de este capítulo, la Sección 6.2 .
¿Ya le hemos informado que no cubriremos ni pagaremos un servicio médico del modo que usted quisiera?	Puede presentar una apelación . (Esto quiere decir que nos pide que reconsideremos nuestra decisión). Pase directamente a la Sección 6.3 de este capítulo.
¿Quiere solicitarnos que le reintegremos gastos por atención o servicios médicos que ya ha recibido y pagado?	Puede enviarnos la factura. Pase directamente a la Sección 6.5 de este capítulo.

Sección 6.2	Paso por paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura (cómo solicitar que nuestro plan autorice o provea la cobertura por atención médica que usted desea)
--------------------	---

Términos Legales

Cuando una decisión de cobertura afecta su atención médica, se llama “**determinación de organización**”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Primer paso: Solicite a nuestro plan que tome una decisión de cobertura por la atención médica que solicita. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, deberá solicitar que tomemos una “decisión de cobertura rápida”.

Términos Legales
Una “decisión de cobertura rápida” se denomina “ determinación acelerada ”.

Cómo solicitar cobertura por la atención médica que usted desea

- Comience por llamar, enviar una carta o un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o que le brindemos la cobertura por la atención médica que usted desea. Esto lo puede hacer usted, su médico o su representante.
- Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección titulada: *Cómo puede comunicarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura por su atención médica*.

Generalmente, utilizamos los plazos estándares para comunicarle nuestra decisión

Cuando le informemos nuestra decisión, aplicaremos los plazos “estándares” a menos que hayamos aceptado aplicar los plazos “rápidos”. **Una decisión de cobertura estándar significa que le comunicaremos una respuesta dentro de los 14 días naturales** después de recibir su solicitud.

- **Sin embargo, nos podemos extender hasta 14 días naturales** más si usted solicita más tiempo o si necesitamos más información (como por ejemplo pedirle la historia clínica a proveedores fuera de la red) que lo pueda beneficiar. Si decidimos extender el plazo para tomar la decisión, se lo informaremos por escrito.
- Si considera que *no* debemos extender el plazo, puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de extender el plazo. Cuando presente una queja rápida, responderemos su queja en un plazo de 24 horas. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso que se utiliza para decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo).

Si su estado de salud lo requiere, solicítenos una “decisión de cobertura rápida”

- **Una decisión de cobertura rápida significa que responderemos en un plazo de 72 horas.**
 - **Sin embargo, nos podemos extender 14 días naturales** más si descubrimos que falta información (como por ejemplo la historia clínica elaborada por proveedores fuera de la red) que lo puede beneficiar o si usted necesita tiempo para brindarnos información para la revisión. Si decidimos extender el plazo, se lo informaremos por escrito.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si considera que *no* debemos extender el plazo, puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de extender el plazo. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo). Nos comunicaremos con usted tan pronto como hayamos tomado la decisión.
- **Para obtener una decisión de cobertura rápida, usted debe cumplir con dos requisitos:**
 - Puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si está solicitando cobertura por atención médica *que aún no ha recibido*. (No puede obtener una decisión de cobertura rápida si su solicitud es por el pago de atención médica que ya ha recibido).
 - Usted puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si, durante la aplicación de plazos estándar, *tanto su salud como su capacidad de funcionar pueden resultar perjudicadas*.
- **Si su médico nos informa que su estado de salud requiere una “decisión de cobertura rápida”, automáticamente acordaremos otorgarle una decisión de cobertura rápida.**
- Si usted mismo solicita una decisión de cobertura rápida, sin el respaldo de su médico, decidiremos si su estado de salud requiere que le otorguemos una decisión de cobertura rápida.
 - Si determinamos que su afección médica no reúne los requisitos para solicitar una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta para informarle nuestra determinación (y, en su lugar, aplicaremos los plazos estándares).
 - Esta carta le informará que si su médico solicita la decisión de cobertura rápida, automáticamente le otorgaremos una decisión de cobertura rápida.
 - La carta también le informará cómo puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de otorgarle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo).

Segundo paso: Consideramos su solicitud por cobertura de atención médica y le informamos nuestra respuesta.

Plazos para una decisión de cobertura “rápida”

- Generalmente, para decisiones de cobertura rápidas, le informaremos nuestra respuesta **dentro de las 72 horas**.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Como se explicó anteriormente, el plazo se puede extender hasta 14 días naturales más en ciertas circunstancias. Si decidimos extender el plazo para tomar la decisión de cobertura, se lo informaremos por escrito.
- Si considera que *no* debemos extender el plazo, puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de extender el plazo. Cuando presente una queja rápida, responderemos su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo).
- Si no le informamos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas (o si se establece un plazo extendido, al final de dicho plazo), tiene derecho a presentar una apelación. En la siguiente Sección 6.3 describimos los pasos a seguir para presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud**, debemos autorizar o proveer la cobertura de atención médica que hemos acordado proveer dentro de las 72 horas de haber recibido su solicitud. Si extendimos el plazo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura, autorizaremos o proveeremos la cobertura al finalizar dicho plazo extendido.
- **Si nuestra respuesta es negativa a parte o toda su solicitud**, le enviaremos una declaración escrita detallada para explicarle por qué nuestra respuesta fue negativa.

Plazos para una decisión de cobertura “estándar”

- Generalmente, para decisiones de cobertura estándar, le informaremos nuestra respuesta **dentro de los 14 días naturales después de haber recibido su solicitud**.
 - El plazo puede extenderse hasta 14 días naturales más (“un plazo de tiempo extendido”) en ciertos casos. Si decidimos extender el plazo para tomar la decisión de cobertura, se lo informaremos por escrito.
 - Si considera que *no* debemos extender el plazo, puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de extender el plazo. Cuando presente una queja rápida, responderemos su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo).
 - Si no le informamos nuestra respuesta en un plazo de 14 días naturales (o si se establece un plazo de tiempo extendido, al final de dicho plazo), tiene derecho a presentar una apelación. En la siguiente Sección 6.3 describimos los pasos a seguir para presentar una apelación.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte de su solicitud o a toda**, debemos autorizar o proveer la cobertura que hemos acordado proveer dentro de los 14 días naturales de haber recibido su solicitud. Si extendimos el plazo necesario para tomar nuestra decisión de cobertura, autorizaremos o proveeremos la cobertura al finalizar dicho plazo extendido.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa.

Tercer paso: Si nuestra respuesta a su solicitud de cobertura por atención médica es negativa, decidirá si desea presentar una apelación.

- Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitar que reconsideremos –y tal vez cambiemos – esta decisión mediante la presentación de una apelación. Presentar una apelación significa que hará otro intento por obtener la cobertura de atención médica que usted desea.
- Si usted decide presentar una apelación, significa que ingresará al nivel 1 del proceso de apelaciones (consulte la siguiente Sección 6.3).

Sección 6.3	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación de nivel 1 (cómo solicitar una revisión de una decisión de cobertura por atención médica tomada por nuestro plan)
--------------------	--

Términos Legales

Una apelación presentada ante el plan por una decisión de cobertura de atención médica se llama “reconsideración”.
--

Primer paso: Usted se comunica con nosotros y presenta la apelación. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, usted deberá solicitar una “apelación rápida”.

Qué hacer

- **Para iniciar una apelación, usted, su médico o su representante deben comunicarse con nosotros.** Para más detalles sobre cómo comunicarse con nosotros por cualquier motivo relacionado con su apelación, lea el Capítulo 2, Sección 1 y busque una sección titulada, *Cómo comunicarse con nosotros cuando presenta una apelación por su atención médica*.
- **Si solicita una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito enviando una solicitud.**
 - Si alguna otra persona, además de su médico, apela nuestra decisión en su nombre, su apelación debe incluir un Formulario para nombramiento del representante en el que se autorice a esa persona a que lo represente. Para obtener el formulario, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) y solicite el formulario “Designación del representante”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

El formulario también se encuentra disponible en la página web de Medicare en <http://www.cms.hhs.gov/cmsforms/downloads/cms1696.pdf>. Si bien podemos aceptar una solicitud de apelación sin el formulario, solo podremos comenzar o completar nuestra revisión cuando lo recibamos. Si no recibimos el formulario en un plazo de 44 días naturales después de haber recibido su solicitud de apelación (nuestro plazo para tomar una decisión sobre su apelación), su solicitud de apelación será destituida. En caso de que esto suceda, le enviaremos un aviso por escrito que explique sus derechos para solicitar a la Organización de Revisión Independiente que revise nuestra decisión.

- **Si usted solicita una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos** por teléfono al número indicado en el Capítulo 2, Sección 1 (*Cómo contactarnos a nosotros para presentar una apelación por su atención médica*).
- **Usted debe presentar la apelación dentro de los 60 días naturales** a partir de la fecha que consta en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple con este plazo y tiene una justificación por no haberlo cumplido, le podemos conceder más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de justificaciones por no haber cumplido el plazo, se pueden incluir los siguientes: tiene una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o le entregamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Usted puede solicitar una copia de la información concerniente a su decisión médica y agregar más información para respaldar su apelación.**
 - Tiene derecho a solicitar una copia de la información relacionada con su apelación.
 - Si lo desea, usted y su médico pueden brindarnos información adicional para respaldar su apelación.

Si su estado de salud lo requiere, solicite una “apelación rápida” (puede comunicarse con nosotros para presentar una solicitud)

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

- Si presenta una apelación por una decisión que tomamos con respecto a una cobertura de atención que aún no ha recibido, usted o su médico deberán decidir si necesita una “apelación rápida”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Los requisitos y procedimientos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que se observan para obtener una “decisión de cobertura rápida”. Para solicitar una apelación rápida, siga las instrucciones para solicitar una decisión de cobertura rápida. (Estas instrucciones se describen más arriba en esta sección).
- Si su médico nos informa que su estado de salud requiere una “apelación rápida”, le otorgaremos una apelación rápida.

Segundo paso: Consideramos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, volvemos a revisar detalladamente toda la información sobre su solicitud de cobertura de atención médica. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud.
- Si lo necesitamos, reunimos más información. Es probable que nos comuniquemos con usted o con su médico para obtener más información.

Plazos para una apelación “rápida”

- Cuando utilizamos los plazos rápidos, debemos comunicarle nuestra respuesta **dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación**. Le informaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Sin embargo, si usted solicita una extensión o si necesitamos reunir más información que lo puede beneficiar, **podemos extender el plazo por 14 días naturales más**. Si decidimos extender el plazo para tomar la decisión, se lo informaremos por escrito.
 - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas (o al final de la extensión del plazo si tomamos días adicionales), estamos obligados a trasladar su solicitud en forma automática al nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será sometida a revisión por una organización independiente. Más adelante en esta sección incluimos más información sobre esta organización y explicamos qué sucede en el nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud**, debemos autorizar o proveer la cobertura de atención médica que hemos acordado proveer dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a parte o toda su solicitud**, le enviaremos un aviso de denegación por escrito donde se le informa que hemos trasladado en forma automática su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una Apelación nivel 2.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Plazos para una apelación “estándar”

- Si utilizamos los plazos estándar, debemos informarle nuestra respuesta **dentro de los 30 días naturales** de haber recibido su apelación si su apelación es sobre cobertura por servicios que usted aún no ha recibido. Le informaremos nuestra decisión en un plazo menor si su estado de salud lo requiere.
 - Sin embargo, si usted solicita una extensión o si necesitamos reunir más información que lo puede beneficiar, **podemos extender el plazo por 14 días naturales más.**
 - Si considera que *no* debemos extender el plazo, puede presentar una “queja rápida” por nuestra decisión de extender el plazo. Cuando presente una queja rápida, responderemos su queja en un plazo de 24 horas. (Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, incluidas las quejas rápidas, consulte la Sección 11 de este capítulo).
 - Si no le informamos nuestra respuesta antes del plazo mencionado (o antes del final del plazo extendido), estamos obligados a trasladar su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será sometida a revisión por una organización externa independiente. Más adelante en esta sección le brindamos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o a la totalidad de su solicitud**, debemos autorizar o proveer la cobertura que hemos acordado proveer dentro de los 30 días naturales de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a parte o toda su solicitud**, le enviaremos un aviso de denegación por escrito donde se le informa que hemos trasladado en forma automática su apelación a la Organización de Revisión Independiente para una Apelación nivel 2.

Tercer paso: Si nuestro plan rechaza en forma parcial o total su apelación, su caso será trasladado *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al momento de rechazar su apelación, **estamos obligados a trasladar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que su apelación se traslada al siguiente nivel del proceso de apelaciones, el nivel 2.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 6.4 Paso por paso: Cómo se presenta una Apelación nivel 2**

Si contestamos negativamente a su Apelación nivel 1, su caso será trasladado *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la Apelación Nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisa nuestra decisión sobre su primera apelación. Esta organización decide si debería cambiarse nuestra decisión.

Términos Legales

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. A veces se denomina “**IRE (por sus siglas en inglés)**”.

Primer paso: La Organización de Revisión Independiente revisa su apelación.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Es una empresa seleccionada por Medicare para actuar como Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Nosotros enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se denomina su “expediente del caso”. **Usted tiene derecho a solicitar una copia de su expediente del caso.**
- Tiene derecho a brindar información adicional a la Organización de Revisión Independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Si tuvo una apelación “rápida” en el nivel 1, también tendrá una apelación “rápida” en el nivel 2

- Si usted presentó una apelación “rápida” en el nivel 1, también recibirá automáticamente una apelación “rápida” en el nivel 2. La organización revisora debe darle una respuesta a su Apelación Nivel 2 **dentro de las 72 horas** de que haya recibido su apelación.
- Sin embargo, si la Organización de Revisión Independiente necesita reunir más información que lo puede beneficiar, **podrá extender el plazo por 14 días naturales más.**

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si usted presentó una apelación “estándar” en el nivel 1, también tendrá una apelación “estándar” en el nivel 2

- Si usted presentó una apelación estándar en el nivel 1, también recibirá automáticamente una apelación estándar en el nivel 2. La organización revisora debe darle una respuesta a su Apelación Nivel 2 **dentro de los 30 días naturales** de que haya recibido su apelación.
- Sin embargo, si la Organización de Revisión Independiente necesita reunir más información que lo puede beneficiar, **podrá extender el plazo por 14 días naturales más**.

Segundo paso: La Organización de Revisión Independiente le informa su respuesta.

La Organización de Revisión Independiente le informará su decisión por escrito junto con las razones que la justifican.

- **Si la respuesta de la organización revisora a su solicitud es total o parcialmente afirmativa**, debemos autorizar la cobertura de atención médica dentro de las 72 horas o proveer el servicio dentro de los 14 días naturales de haber recibido la decisión de la organización revisora.
- **Si la respuesta de la organización revisora a su solicitud es total o parcialmente negativa**, significa que está de acuerdo con nuestro plan en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe ser aprobada. (Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”).
 - Si la Organización de Revisión Independiente “retiene la decisión”, tiene derecho a realizar una apelación de Nivel 3. Sin embargo, para presentar otra apelación en el nivel 3, el valor dólar de la cobertura de atención médica que solicita debe alcanzar un valor mínimo determinado. Si el valor dólar de la cobertura que solicita es muy bajo, no podrá presentar otra apelación; lo que significa que la decisión tomada en el nivel 2 es definitiva. El aviso escrito que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará de cómo conocer el monto de dinero para continuar con el proceso de apelaciones.

Tercer paso: Si su caso cumple con los requisitos, puede decidir si desea continuar con su apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2 (un total de cinco niveles de apelaciones).
- Si su Apelación nivel 2 es rechazada y usted cumple con los requisitos para continuar con el proceso de apelaciones, deberá decidir si desea continuar con el nivel 3 y presentar una tercera apelación. En el aviso escrito que reciba después de su Apelación nivel 2 se incluyen los detalles sobre cómo proceder en este caso.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- La Apelación nivel 3 se presenta ante un juez en derecho administrativo. En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

**Sección 6.5 ¿Qué sucede si usted nos solicita que le reintegremos
nuestra parte de una factura que usted ha recibido por
atención médica?**

Si necesita solicitarnos el pago de una atención médica, comience por leer el Capítulo 7 de este cuadernillo: *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos*. El Capítulo 7 describe las situaciones en las que usted puede necesitar pedir un reembolso o pagar una factura que ha recibido de un proveedor. También le informa cómo nos debe enviar la documentación en la que solicita nuestro pago.

Solicitar un reembolso significa que nos está solicitando una decisión de cobertura

Si nos envía la documentación en la que solicita un reembolso, nos está solicitando que tomemos una decisión de cobertura (para obtener más información sobre decisiones de cobertura, consulte la Sección 5.1 de este capítulo). Para tomar esta decisión de cobertura, verificaremos si la atención médica que usted pagó es un servicio cubierto (consulte el Capítulo 4: *Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)*). También verificaremos si usted cumplió con todas las normas para utilizar su cobertura de atención médica (estas normas se detallan en el Capítulo 3 de este cuadernillo: *Cómo usar la cobertura del plan para sus servicios médicos*).

Responderemos afirmativa o negativamente a su solicitud

- Si la atención médica que usted pagó está cubierta y usted cumplió con todas las normas, le enviaremos el pago de nuestra parte del costo de su atención médica en un plazo de 60 días naturales después de haber recibido su solicitud. O, si no pagó por los servicios, enviaremos el pago directamente al proveedor. Cuando enviamos el pago, es lo mismo que responder *afirmativamente* a su solicitud por una decisión de cobertura.
- Si la atención médica *no* está cubierta o si usted *no* cumplió con todas las normas, no le enviaremos el pago. En su lugar, enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos los servicios y los motivos detallados por los cuales no pagaremos. (Rechazar su solicitud de pago es lo mismo que responder *negativamente* a su solicitud por una decisión de cobertura).

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

¿Qué sucede si solicita un pago y le informamos que no pagaremos?

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **usted podrá presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la decisión de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones descrito en la Sección 5.3 de esta sección. Consulte esta parte para obtener instrucciones paso a paso. Cuando siga estas instrucciones, tenga en cuenta:

- Si presenta una apelación para un reembolso, nosotros debemos informarle nuestra respuesta en un plazo de 60 días naturales después de recibir su apelación. (Si solicita un reintegro por atención médica que usted mismo ya ha recibido y pagado, no podrá solicitar una apelación rápida).
- Si la Organización de Revisión Independiente revierte nuestra decisión de denegar un pago, debemos enviar el pago que ha solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 30 días naturales. Si la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del nivel 2, debemos enviar el pago que ha solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 60 días naturales.

SECCIÓN 7 Sus medicamentos recetados Parte D: cómo solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación



¿Ha leído la Sección 5 de este capítulo (*Una guía de “los conceptos básicos” de decisiones de cobertura y apelaciones*)? Si no la ha leído, debería leerla antes de comenzar con esta sección.

Sección 7.1	En esta parte se describen los pasos a seguir si usted tiene algún problema para obtener un medicamento Parte D o si usted debe solicitar un reintegro por un medicamento Parte D
--------------------	--

Sus beneficios como miembro de nuestro plan incluyen cobertura para varios medicamentos recetados. Consulte la *lista de medicamentos cubiertos (Formulario)* de nuestro plan. Para estar cubierto, su medicamento debe utilizarse para una indicación médica aceptada. (Una “indicación médica aceptada” consiste en el uso de un medicamento aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos, o avalado por determinados libros de referencia. Consulte el Capítulo 5, Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médica aceptada).

- **Esta sección se refiere solamente a sus Medicamentos Parte D.** Para simplificar, generalmente usamos el término “medicamento” en el resto de esta sección, en lugar de repetir “medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios” o “Medicamento Parte D”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Para más detalles sobre lo que significa “medicamentos Parte D”, *la lista de medicamentos cubiertos (formulario)*, normas y restricciones de cobertura e información de costos, lea el Capítulo 5 (*Cobertura del plan para medicamentos recetados Parte D*) y el Capítulo 6 (*Parte que usted debe pagar por los medicamentos recetados Parte D*).

Decisiones de cobertura y apelaciones de la Parte D

Tal como se analizó en la Sección 5 de este capítulo, una decisión de cobertura es una decisión que tomamos acerca de sus beneficios y su cobertura o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos.

Términos Legales
Una decisión de cobertura inicial relacionada con sus medicamentos la Parte D se denomina “ determinación de cobertura ”.

A continuación, mencionamos ejemplos de decisiones de cobertura que usted nos solicita para sus Medicamentos Parte D:

- Nos solicita que hagamos una excepción, incluidos los siguientes casos:
 - Solicitar cobertura para un medicamento de la Parte D que no está en la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)* del plan.
 - Solicitar la renuncia a una restricción en la cobertura del plan de un medicamento (como límites para la cantidad del medicamento que usted puede obtener).
 - Solicitar el pago de una suma de costo compartido menor para un medicamento no preferido cubierto.
- Nos pregunta si un medicamento está cubierto y si usted cumple con los requisitos de cobertura. (Por ejemplo, cuando su medicamento está en la *lista de medicamentos cubiertos (formulario)* del plan, pero le exigimos obtener nuestra aprobación antes de cubrirlo).
 - *Tenga en cuenta lo siguiente:* Si su farmacia le comunica que su receta médica no puede adquirirse tal como se indica, recibirá un aviso por escrito para que se comunique con nosotros y solicite una decisión de cobertura.
- Nos solicita que paguemos un medicamento recetado que ya compró. Esta es una solicitud para una decisión de cobertura por pagos.

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hemos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Esta sección explica cómo solicitar decisiones de cobertura y cómo presentar una apelación. Use el cuadro que figura a continuación para determinar qué parte contiene información pertinente a su caso:

¿En qué situación se encuentra?

Si se encuentra en esta situación:	Esto es lo que puede hacer:
¿Necesita un medicamento que no se encuentra en nuestra lista de medicamentos o que renunciemos a una norma o restricción aplicada a algún medicamento que cubramos?	Puede solicitarnos que hagamos una excepción. (Este es un tipo de decisión de cobertura). Comience con la Sección 7.2 de este capítulo.
¿Desea que cubramos un medicamento que se encuentra en nuestra lista de medicamentos y cree que cumple con alguna norma o restricción (como obtener una aprobación anticipada) para el medicamento que necesita?	Puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura. Pase directamente a la Sección 7.4 de este capítulo.
¿Desea solicitarnos que le reintegremos el costo de un medicamento que ya haya recibido y pagado?	Puede pedirnos que le reintegremos el dinero. (Este es un tipo de decisión de cobertura). Pase directamente a la Sección 7.4 de este capítulo.
¿Ya le hemos informado que no cubriremos ni pagaremos un medicamento del modo que usted quisiera?	Puede presentar una apelación. (Esto quiere decir que nos pide que reconsideremos nuestra decisión). Pase directamente a la Sección 7.5 de este capítulo.

Sección 7.2 ¿Qué es una excepción?

Si un medicamento no está cubierto como usted quisiera, puede pedirnos que hagamos una “excepción”. Una excepción es un tipo de decisión de cobertura. Al igual que con otros tipos de decisiones de cobertura, si rechazamos su solicitud para una excepción, puede apelar nuestra decisión.

Cuando solicita una excepción, su médico u otro recetador deberán explicar las razones médicas que justifiquen por qué necesita que se apruebe la excepción. Luego consideraremos su solicitud. A continuación detallamos tres ejemplos de excepciones que usted o su médico u otro recetador pueden solicitarnos:

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

1. Cobertura de un medicamento de la Parte D para usted que no está incluido en nuestra lista de medicamentos cubiertos (*formulario*). (La llamamos “lista de medicamentos” para abreviar).

Términos Legales

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la lista de medicamentos a veces se denomina solicitar una “**excepción de formulario**”.

- Si aceptamos hacer una excepción y cubrir un medicamento que no está en la lista de medicamentos, deberá pagar la suma de costo compartido que corresponde para medicamentos en la categoría 4 de medicamentos. No puede solicitar una excepción por el monto del copago ni del coseguro que requerimos que pague por el medicamento.

2. Eliminar una restricción de nuestra cobertura para un medicamento cubierto. Se establecen normas o restricciones adicionales que se aplican para ciertos medicamentos de nuestra lista de medicamentos cubiertos (*formulario*) (para obtener más información, consulte el Capítulo 5 y busque la Sección 4).

Términos Legales

Solicitar que se elimine una restricción sobre la cobertura de un medicamento a veces se denomina solicitar una “**excepción de formulario**”.

- Las normas y restricciones adicionales sobre la cobertura de ciertos medicamentos incluyen las siguientes:
 - *Estar obligado a usar la versión genérica de un medicamento* en lugar del medicamento de marca.
 - *Obtener la aprobación del plan por anticipado*, antes de que aceptemos cubrir el medicamento. (Esto a veces se denomina “autorización previa”).
 - *Estar obligado a probar otro medicamento primero* antes de que aceptemos cubrir el medicamento que usted solicita. (Esto a veces se denomina “terapia escalonada”).
 - *Límites de cantidades*. En el caso de algunos medicamentos, se establecen restricciones sobre la cantidad del medicamento que usted puede obtener.
- Si aceptamos hacer una excepción y renunciar a una restricción aplicada a su caso, usted podrá solicitar una excepción por el monto del copago o coseguro que le exigimos que pague por el medicamento.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- 3. Cambiar la cobertura de un medicamento a una categoría de costo compartido menor** Todos los medicamentos de nuestra lista de medicamentos se incluyen en una de cinco (5) categorías de costo compartido. En general, cuanto menor sea la categoría de costo compartido, menor será la parte que deberá pagar por el costo del medicamento.

Términos Legales

Solicitar pagar un precio menor por un medicamento no preferido cubierto a veces se denomina solicitar una **“excepción de categoría”**.

- Si su medicamento está en la categoría 4/de medicamentos de marca no preferidos, usted puede solicitar que se cubra la suma de costo compartido que se aplica para medicamentos en la categoría 3/de medicamentos de marca preferidos. De esta manera, usted pagaría menos por la parte del costo del medicamento que le corresponde.
- Si su medicamento está en la categoría 2/de medicamentos genéricos no preferidos, puede solicitar que se cubra la suma de costo compartido que se aplica para medicamentos en la categoría 1/de medicamentos genéricos preferidos. De esta manera, usted pagaría menos por la parte del costo del medicamento que le corresponde.
- No puede solicitarnos que cambiemos la categoría de costo compartido para los medicamentos de la categoría de medicamentos especializados o de la categoría 5.

Sección 7.3 Puntos importantes para tener en cuenta cuando solicita excepciones

Su médico debe especificar las razones médicas

Su médico u otro recetador deben entregarnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para obtener una decisión más rápida, incluya esta información médica de su médico o de otro recetador cuando solicite la excepción.

Normalmente, nuestra lista de medicamentos incluye más de un medicamento para el tratamiento de una afección en particular. Estas diferentes posibilidades se denominan medicamentos “alternativos”. Si un medicamento alternativo podría tener la misma eficacia que el medicamento que usted solicita y no causaría más efectos colaterales ni otros problemas de salud, generalmente, *no* aprobaremos la solicitud de excepción.

Podemos responder afirmativa o negativamente a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud para una excepción, por lo general, nuestra aprobación es válida hasta el final del año del plan. Esto se mantiene siempre que su médico le continúe recetando el medicamento y ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para el tratamiento de su afección.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Si respondemos negativamente a su solicitud para una excepción, puede solicitar una revisión de nuestra decisión presentando una apelación. En la Sección 7.5, se describen los pasos que debe seguir para presentar una apelación si nuestra respuesta es negativa.

En la siguiente sección le explicamos cómo debe solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción.

Sección 7.4	Paso por paso: Cómo solicitar una decisión de cobertura, incluida una excepción
--------------------	--

Primer paso: Nos solicita que tomemos una decisión de cobertura por los medicamentos o pagos que necesita. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, deberá solicitar que tomemos una “decisión de cobertura rápida”. No puede solicitar una decisión de cobertura rápida si nos está pidiendo un reintegro por un medicamento que ya compró.

Qué hacer

- **Solicite el tipo de decisión de cobertura que desea.** Comience por llamarnos, enviarnos una carta o un fax para presentar su solicitud. Usted, su representante o su médico (u otro recetador) puede hacer esto. Usted también puede acceder al proceso para decisiones de cobertura mediante nuestra página web. Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la parte titulada *Cómo puede contactarse con nosotros para solicitar una decisión de cobertura por sus medicamentos recetados de la Parte D*. O si nos está solicitando un reintegro por un medicamento, consulte la parte titulada *Dónde enviar una solicitud para solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo por atención médica o por un medicamento que usted ha recibido*.
- **Usted o su médico u otra persona que actúa en su nombre** puede solicitar una decisión de cobertura. En la Sección 5 de este capítulo se explica cómo puede conceder un permiso escrito a una persona para que actúe como su representante. También puede designar a un abogado para que actúe en su nombre.
- **Si desea solicitarnos un reintegro por un medicamento**, primero lea el Capítulo 7 de este cuadernillo: *Cómo solicitarnos que paguemos nuestra parte de una factura que recibió por servicios médicos o medicamentos cubiertos*. El Capítulo 7 describe las situaciones en las que usted puede necesitar solicitar un reembolso. También explica cómo enviarnos la documentación para solicitarnos el reintegro de nuestra parte del costo de un medicamento que haya pagado.
- **Si solicita una excepción, presente la “declaración de apoyo”.** Su médico u otro recetador debe explicar las razones médicas que justifiquen la excepción por medicamentos que usted solicita. (A esto lo llamamos la “declaración de apoyo”). Su médico u otro recetador puede enviarnos la declaración por fax o correo. Como

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

alternativa, su médico u otro recetador nos puede comunicar las razones por teléfono y luego enviar la declaración escrita por fax o correo, de ser necesario. Consulte las Secciones 6.2 y 6.3 para obtener más información sobre solicitudes de excepciones.

- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluyendo solicitudes presentadas en el Formulario de Solicitud para la Determinación de Cobertura CMS, el cual está disponible en nuestra página web.

Si su estado de salud lo requiere, solicítenos una “decisión de cobertura rápida”

Términos Legales
Una “ decisión de cobertura rápida ” se denomina “determinación de cobertura acelerada”.

- Cuando le informemos nuestra decisión, aplicaremos los plazos “estándares” a menos que hayamos aceptado aplicar los plazos “rápidos”. Una decisión de cobertura estándar significa que le informaremos nuestra respuesta dentro de las 72 horas después de haber recibido la declaración de su médico. Una decisión de cobertura rápida significa que le informaremos nuestra respuesta dentro de las 24 horas después de haber recibido la declaración de su médico.
- **Para obtener una decisión de cobertura rápida, usted debe cumplir con dos requisitos:**
 - Usted puede obtener una decisión de cobertura rápida solo si solicita *un medicamento que aún no haya recibido*. (No puede obtener una decisión de cobertura rápida si está solicitando un reintegro por un medicamento que ya compró).
 - Usted puede obtener una decisión de cobertura rápida *solamente* si, durante la aplicación de plazos estándar, *tanto su salud como su capacidad de funcionar pueden resultar perjudicadas*.
- **Si su médico u otro recetador nos informa que su estado de salud requiere una “decisión de cobertura rápida”, automáticamente aceptaremos tomar una decisión de cobertura rápida.**
- Si solicita una decisión de cobertura rápida por su cuenta (sin el respaldo de su médico u otro recetador), determinaremos si su estado de salud requiere una decisión de cobertura rápida.
 - Si determinamos que su afección medica no reúne los requisitos para solicitar una decisión de cobertura rápida, le enviaremos una carta para informarle nuestra determinación (y, en su lugar, aplicaremos los plazos estándares).

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- Mediante esta carta, se le informará que si su médico u otro recetador solicita una decisión de cobertura rápida, automáticamente tomaremos una decisión de cobertura rápida.
- La carta también le informará cómo presentar una queja porque hayamos determinado darle una decisión de cobertura estándar en lugar de la decisión de cobertura rápida que solicitó. Se le informa cómo presentar una queja “rápida”, lo que significa que recibiría nuestra repuesta en un plazo de 24 horas. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso que se utiliza para decisiones de cobertura y apelaciones. Para obtener más información sobre el proceso para presentar quejas, consulte la Sección 11 de este capítulo).

Segundo paso: Consideramos su solicitud y le comunicamos nuestra respuesta.

Plazos para una decisión de cobertura “rápida”

- Si utilizamos los plazos rápidos, debemos informarle nuestra respuesta **dentro de las 24 horas**.
 - Generalmente, esto significa un plazo de 24 horas después de haber recibido su solicitud. Si solicita una excepción, le informaremos nuestra respuesta en un plazo de 24 horas después de haber recibido la declaración de su médico que respalde su solicitud. Le informaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Si no cumplimos con este plazo, deberemos trasladar su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización externa independiente la revise. Más adelante en esta sección incluimos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 de Apelaciones.
- Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud, debemos proveer la cobertura que hemos acordado proveer dentro de las 24 horas de haber recibido su solicitud o la declaración de su médico que respalda su solicitud.
- Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo apelar.

Plazos para una decisión de cobertura “estándar” con respecto a un medicamento que usted todavía no ha recibido

- Si utilizamos los plazos estándar, debemos informarle nuestra respuesta **dentro de las 72 horas**.
 - Generalmente, esto significa un plazo de 72 horas después de haber recibido su solicitud. Si solicita una excepción, le informaremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas después de haber recibido la declaración de su médico que respalde su solicitud. Le informaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Si no cumplimos con este plazo, deberemos trasladar su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización independiente la revise. Más adelante en esta sección incluimos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 de Apelaciones.
- **Si nuestra respuesta a parte de su solicitud o toda es afirmativa:**
 - Si aprobamos su solicitud de cobertura, **debemos proveer la cobertura** que hemos acordado proveer **dentro de las 72 horas** de haber recibido su solicitud o declaración del médico que respalde su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa**, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo apelar.

Plazos para una decisión de cobertura “estándar” con respecto al pago de un medicamento que ya ha comprado

- Debemos darle una nuestra respuesta **dentro de los 14 días naturales** de haber recibido su solicitud.
 - Si no cumplimos con este plazo, deberemos trasladar su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización independiente la revise. Más adelante en esta sección incluimos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 de Apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud**, también estamos obligados a pagarle a usted dentro de los 14 días naturales de haber recibido su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa**, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo apelar.

Tercer paso: Si contestamos negativamente a su solicitud de cobertura, usted debe decidir si desea presentar una apelación.

- Si contestamos negativamente, tiene derecho a solicitar una apelación. Solicitar una apelación significa pedir que reconsideremos, y tal vez que cambiemos, la decisión que tomamos.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 7.5 Paso por paso: Cómo presentar una Apelación de nivel 1 (cómo solicitar una revisión de una decisión de cobertura tomada por nuestro plan)

Términos Legales

Una apelación al plan por una decisión de cobertura de medicamentos Parte D se denomina una “redeterminación” del plan.

Primer paso: Usted se comunica con nosotros y presenta la Apelación nivel 1. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, usted deberá solicitar una “apelación rápida”.

Qué hacer

- **Para iniciar su apelación, usted (o su representante, su médico u otro recetador) debe comunicarse con nosotros.**
 - Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros por teléfono, fax, correo o en nuestra página web por cualquier motivo relacionado con su apelación, consulte el Capítulo 2, Sección 1, y busque la sección titulada *Cómo contactarnos para presentar una apelación por sus medicamentos recetados de la Parte D.*
- **Si solicita una apelación estándar, realice su apelación presentando una solicitud por escrito.**
- **Si usted solicita una apelación rápida, puede presentar su apelación por escrito o puede llamarnos por teléfono al número indicado en el Capítulo 2, Sección 1** (Cómo comunicarse con nuestro plan cuando presenta una apelación por sus medicamentos recetados de la Parte D).
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito**, incluyendo solicitudes presentadas en el Formulario de Solicitud para la Determinación de Cobertura CMS, el cual está disponible en nuestra página web.
- **Usted debe presentar la apelación dentro de los 60 días naturales** a partir de la fecha que consta en el aviso escrito que le enviamos para comunicarle nuestra respuesta a su solicitud de una decisión de cobertura. Si no cumple con este plazo y tiene una justificación por no haberlo cumplido, le podemos conceder más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de justificaciones por no haber cumplido el plazo, se pueden incluir los siguientes: tiene una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o le entregamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Puede solicitar una copia de la información contenida en su apelación y agregar más información.**
 - Tiene derecho a solicitar una copia de la información relacionada con su apelación.
 - Si lo desea, usted y su médico u otro recetador pueden brindarnos más información para respaldar su apelación.

Si su estado de salud lo requiere, solicite una “apelación rápida”

Términos Legales
Una “apelación rápida” también se denomina “ redeterminación acelerada ”.

- Si está apelando una decisión que tomamos por un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otro recetador deberá decidir si requiere una “apelación rápida”.
- Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que corresponden para obtener una “decisión de cobertura rápida” detallados en la Sección 7.4 de este capítulo.

Segundo paso: Consideramos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, volvemos a analizar detenidamente toda la información relacionada con su solicitud de cobertura. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es probable que nos comuniquemos con usted o su médico u otro recetador para obtener más información.

Plazos para una apelación “rápida”

- Si utilizamos los plazos rápidos, debemos informarle nuestra respuesta **dentro de las 72 horas de recibido su apelación**. Le comunicaremos nuestra respuesta antes si su estado de salud lo requiere.
 - Si no le informamos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas, deberemos trasladar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que una Organización de Revisión Independiente la revise. Más adelante en esta sección le brindamos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud**, debemos proveer la cobertura de atención médica que hemos acordado proveer dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- **Si nuestra respuesta es negativa a parte o toda su solicitud**, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa y cómo puede apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación “estándar”

- Si utilizamos los plazos estándar, debemos comunicarle nuestra respuesta **dentro de los 7 días naturales** de recibida su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud lo requiere. Si considera que su salud así lo requiere, deberá solicitar una apelación “rápida”.
 - Si no le informamos nuestra decisión en un plazo de 7 días naturales, deberemos trasladar su solicitud al nivel 2 del proceso de apelaciones para que una Organización de Revisión Independiente la revise. Más adelante en esta sección le brindamos más detalles sobre esta organización de revisión y explicamos qué sucede en el nivel 2 del proceso de apelaciones.
- **Si nuestra respuesta a parte de su solicitud o toda es afirmativa:**
 - Si aprobamos su solicitud de cobertura, **debemos proveer la cobertura** que hemos acordado proveer a la mayor brevedad posible según lo requiere su estado de salud, pero **antes de los 7 días naturales** de recibida su apelación.
 - Si aprobamos su solicitud de un reintegro por un medicamento que usted ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago dentro de los 30 días naturales** después de recibida su solicitud de apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a parte o toda su solicitud**, le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa y cómo puede apelar nuestra decisión.

Tercer paso: Si contestamos negativamente a su apelación, usted decidirá si desea continuar el proceso de apelaciones y presentar *otra apelación*.

- Si contestamos negativamente a su apelación, usted puede aceptar esta decisión o continuar y presentar otra apelación.
- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación será trasladada al nivel 2 del proceso de apelaciones (consulte la información a continuación).

Sección 7.6	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2
--------------------	--

Si contestamos negativamente a su apelación, usted puede aceptar esta decisión o continuar y presentar otra apelación. Si usted decide continuar con una Apelación Nivel 2, **Organización de Revisión Independiente** analiza nuestra decisión cuando rechazamos su primera apelación. Esta organización decide si debería cambiarse nuestra decisión.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Términos Legales

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. A veces se denomina “**IRE (por sus siglas en inglés)**”.

Primer paso: Para presentar una Apelación nivel 2, usted (o su representante, su médico u otro recetador) debe comunicarse con la Organización de Revisión Independiente y solicitar una revisión de su caso.

- Si contestamos negativamente a su Apelación nivel 1, el aviso escrito que le enviamos incluirá **instrucciones sobre cómo presentar una Apelación nivel 2** ante la Organización de Revisión Independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta Apelación nivel 2, los plazos que se establecen y cómo comunicarse con la organización de revisión.
- Cuando presente una apelación ante la Organización de Revisión Independiente, enviaremos la información que tenemos sobre su apelación a esta organización. Esta información se denomina su “expediente del caso”. **Usted tiene derecho a solicitar una copia de su expediente del caso.**
- Tiene derecho a brindar información adicional a la Organización de Revisión Independiente para respaldar su apelación.

Segundo paso: La Organización de Revisión Independiente efectúa una revisión de su apelación y le da una respuesta.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización es una empresa seleccionada por Medicare para analizar nuestras decisiones sobre los beneficios de la Parte D que le ofrecemos.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación. Esta organización le informará su decisión por escrito y explicará las razones de ella.

Plazos para apelaciones “rápidas” en el nivel 2

- Si su estado de salud lo requiere, solicite a la Organización de Revisión Independiente una “apelación rápida”.
- Si la organización revisora decide otorgarle una “apelación rápida,” la organización revisora deberá darle una respuesta a su Apelación nivel 2 **dentro de la 72 horas** de recibida su solicitud de apelación.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- **Si la respuesta de la Organización de Revisión Independiente es afirmativa para una parte o toda su solicitud**, debemos proveer la cobertura de medicamentos aprobada por la organización revisora **dentro las 24 horas** de haber recibido nosotros la decisión de la organización revisora.

Plazos para apelaciones “estándares” en el nivel 2

- Si usted presenta una apelación estándar en el nivel 2, la organización revisora deberá informarle la respuesta a su Apelación nivel 2 **dentro de los 7 días naturales** de recibida su apelación.
- **Si la respuesta de la Organización de Revisión Independiente es afirmativa para una parte de su solicitud o toda:**
 - Si la Organización de Revisión Independiente aprueba una solicitud de cobertura, debemos **proveer la cobertura por el medicamento** aprobada por la organización revisora **dentro de las 72 horas** de recibida la decisión de la organización revisora.
 - Si la Organización de Revisión Independiente aprueba una solicitud de reintegro por un medicamento que usted ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago usted dentro de los 30 días naturales** de recibida la decisión de la organización revisora.

¿Qué sucede si la organización de revisión responde negativamente a su apelación?

Si esta organización responde negativamente a su apelación, significa que la organización acuerda con nuestra decisión de no aprobar su solicitud. (Esto se denomina “mantener la decisión”. También se denomina “rechazar su apelación”).

Si la Organización de Revisión Independiente "retiene la decisión", tiene derecho a realizar una apelación de nivel 3. Sin embargo, para continuar y presentar otra apelación de nivel 3, el valor dólar de la cobertura de medicamentos que solicita debe alcanzar una suma mínima. Si el valor dólar de la cobertura del medicamento que solicita es muy bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión tomada en el nivel 2 será definitiva. Mediante el aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente, se le informará el valor dólar que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelaciones.

Tercer paso: Si el valor dólar de la cobertura que solicita cumple el requisito, debe elegir si desea continuar con la apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2 (un total de cinco niveles de apelaciones).

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Si su Apelación nivel 2 es rechazada y usted cumple con los requisitos para continuar con el proceso de apelaciones, deberá decidir si desea continuar con el nivel 3 y presentar una tercera apelación. Si decide presentar una tercera apelación, los detalles de cómo proceder se incluyen en el aviso escrito que recibió después de la segunda apelación.
- La Apelación nivel 3 se presenta ante un juez en derecho administrativo. En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos la cobertura de una internación en el hospital más prolongada si usted considera que el médico le está dando el alta demasiado pronto

Cuando usted ingresa a un hospital, tiene derecho de recibir todos los servicios de hospital cubiertos necesarios para el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre nuestra cobertura de su atención hospitalaria, incluidas las limitaciones de esta cobertura, consulte el Capítulo 4 de este cuadernillo: *Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)*.

Durante su internación cubierta en el hospital, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararlo para el día en que reciba el alta. También lo ayudarán a coordinar la atención que podrá requerir después del alta.

- El día que usted se retira del hospital se denomina la **“fecha de alta”**.
- Cuando se haya determinado su fecha de alta, su médico o el personal del hospital se la informarán.
- Si considera que le están dando de alta demasiado pronto, puede solicitar una internación en el hospital más prolongada y su solicitud será considerada. En esta sección se explica cómo debe proceder en estos casos.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 8.1 Durante su internación en el hospital, usted recibirá un aviso por escrito de Medicare en el que se le informan sus derechos

Durante su internación cubierta en el hospital, recibirá un aviso escrito llamado *Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*. Todas las personas que tienen Medicare reciben una copia de este aviso cuando se internan en un hospital. Algún integrante del hospital (por ejemplo, un asistente social o una enfermera) debe entregarle este aviso en un plazo de dos días después de haber sido internado. Si no le entregan este aviso, solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

1. Lea este aviso cuidadosamente y haga preguntas si no lo comprende. Le informa sus derechos como paciente del hospital, incluyendo:

- Su derecho de recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su internación en el hospital, según lo indicado por su médico. Esto incluye su derecho a conocer en qué consisten esos servicios, quién los pagará y dónde los puede recibir.
- Su derecho a participar en las decisiones con respecto a su internación en el hospital y a conocer quién pagará por la misma.
- Dónde presentar sus inquietudes con respecto a la calidad de su atención hospitalaria.
- Su derecho a apelar la decisión de su fecha de alta si considera que es muy repentina.

Términos Legales

El aviso escrito de Medicare le informa cómo puede “**solicitar una revisión inmediata**”. Solicitar una revisión inmediata es una manera formal y legal de solicitar una demora de su fecha de alta para que se extienda su cobertura de atención hospitalaria. (En la Sección 8.2 que figura a continuación le informamos cómo puede solicitar una revisión inmediata).

2. Debe firmar el aviso escrito como acuse de recibo y demostrar que comprende sus derechos.

- Usted u otra persona que actúe en su nombre debe firmar el aviso. (En la Sección 5 de este capítulo se describe cómo puede conceder permiso escrito a otra persona para que actúe como su representante).

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Firmar el aviso *solo* demuestra que usted ha recibido la información sobre sus derechos. Este aviso no especifica su fecha de alta (su médico o personal del hospital le informarán su fecha de alta). Firmar el aviso **no significa** que usted está de acuerdo con una fecha de alta.
3. **Conserve su copia** del aviso firmado para que tenga la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud por la calidad de atención) a mano en caso de necesitarla.
- Si firma el aviso más de dos días antes de la fecha del alta hospitalaria, recibirá otra copia antes de que le programen el alta.
 - Para ver una copia de este aviso por anticipado, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. También puede leerlo en línea en <http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>

Sección 8.2	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital
--------------------	---

Si desea solicitar que extendamos el plazo de cobertura de sus servicios hospitalarios para pacientes internados, deberá recurrir al proceso de apelaciones para presentar esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación se explica cada paso en los dos primeros niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de que comprende y cumple con los plazos correspondientes a los trámites que debe realizar.
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). O comuníquese con su Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una Apelación nivel 1, la Organización de Mejoramiento de Calidad revisa su apelación. Verifica si su fecha de alta programada es adecuada desde el punto de vista médico para su caso.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Primer paso: Contacte a la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado y solicite una “revisión rápida” de su alta del hospital. Deberá actuar rápidamente.

Una “revisión rápida” también se denomina “revisión inmediata”.

¿Qué es la Organización de Mejoramiento de Calidad?

- Esta organización está conformada por un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal. Estos expertos no integran nuestro plan. Esta organización recibe el pago de Medicare para analizar y ayudar a mejorar la calidad de atención a los beneficiarios de Medicare. Esto incluye analizar las fechas de alta del hospital de los beneficiarios de Medicare.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso escrito que usted recibió (*Un mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le informa cómo puede comunicarse con esta organización. (O para conocer el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado consulte el Capítulo 2, Sección 4 de este cuadernillo).

Actúe rápidamente:

- Para presentar la apelación, usted debe comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad antes de retirarse del hospital y **a más tardar en su fecha de alta programada**. (Su “fecha de alta programada” es la fecha que ha sido fijada para que usted se retire del hospital).
 - Si cumple este plazo, podrá permanecer en el hospital después de su fecha de alta *sin pagar por la estadía* mientras espera la decisión de su apelación de la Organización de Mejoramiento de Calidad.
 - Si *no* cumple con este plazo y decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta programada, *deberá pagar todos los costos* por la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta programada.
- Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad a los fines de presentar su apelación, podrá presentar la apelación directamente a nuestro plan. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 8.4.

Solicite una “revisión rápida”:

- Usted debe solicitar de la Organización de Mejoramiento de Calidad una “**revisión rápida**” de su alta. Solicitar una “revisión rápida” significa que está solicitando que la organización aplique los plazos “rápidos” para una apelación en lugar de los plazos estándares.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Términos Legales

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

Segundo paso: La Organización de Mejoramiento de Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización de Mejoramiento de Calidad (los llamaremos “los revisores” para abreviar) le consultarán a usted (o a su representante) las razones por las que considera que se debe prolongar la cobertura de los servicios. No es necesario que presente las razones por escrito, pero lo podrá hacer si así lo desea.
- Los revisores también analizarán su información médica, consultarán a su médico y analizarán nuestra información y la del hospital.
- Antes del mediodía del día posterior al que los revisores informaron a nuestro plan acerca de su apelación, usted también recibirá un aviso escrito en el que se informa su fecha de alta programada y se explican en detalle las razones por las que su médico, el hospital y nosotros consideramos correcto (apropiado desde el punto de vista médico) que usted sea dado de alta en esa fecha.

Términos Legales

Esta explicación escrita se denomina “**Aviso Detallado de Alta**”. Puede obtener una muestra de este aviso llamando al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) 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 una copia del aviso en línea en <http://www.cms.hhs.gov/BNI/>

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Tercer paso: Dentro del día completo después de haber recibido toda la información necesaria, la Organización de Mejoramiento de Calidad le informará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?

- Si la respuesta a su apelación de la organización revisora es afirmativa, **debemos continuar cubriendo sus servicios hospitalarios para pacientes internados por el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Deberá continuar pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones para sus servicios hospitalarios cubiertos. (Consulte el Capítulo 4 de este cuadernillo).

¿Qué sucede si la respuesta es negativa?

- Si la respuesta a su apelación de la organización revisora es *negativa*, significa que su fecha de alta programada es correcta desde el punto de vista médico. Si este es su caso, **nuestra cobertura por sus servicios hospitalarios para pacientes internados finalizará** el mediodía de la fecha después de que la Organización de Mejoramiento de Calidad le informe la respuesta de su apelación.
- Si la respuesta de la organización revisora a su apelación es negativa y usted decide permanecer internado en el hospital, **usted deberá pagar el costo total de la atención hospitalaria** que usted recibe a partir de las 12 del mediodía del día después de que la Organización de Mejoramiento de Calidad le informe la respuesta a su apelación.

Cuarto paso: Si la respuesta a su Apelación de nivel 1 es negativa, debe decidir si desea presentar otra apelación.

- Si la Organización de Mejoramiento de Calidad ha rechazado su apelación, y usted continúa internado en el hospital después de la fecha de alta programada, podrá presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que su caso será trasladado al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 8.3	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital
--------------------	---

Si la Organización de Mejoramiento de Calidad ha rechazado su apelación, y usted continúa internado en el hospital después de la fecha de alta programada, usted podrá presentar una Apelación de nivel 2. Durante una Apelación nivel 2, usted solicita a la Organización de Mejoramiento de Calidad analizar nuevamente la decisión que tomó durante su primera apelación. Si la Organización de Mejoramiento de Calidad rechaza su Apelación nivel 2, es probable que deba pagar el costo total de su internación posterior a la fecha de alta programada.

A continuación se describen los pasos para el nivel 2 del proceso de apelaciones:

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Primer paso: Debe contactar a la Organización de Mejoramiento de Calidad nuevamente y solicitar otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días naturales** después del día en que la Organización de Mejoramiento de Calidad contestó negativamente a su Apelación de nivel 1. Solo puede solicitar esta revisión si permaneció en el hospital después de la fecha en la que finalizó su cobertura por atención.

Segundo paso: La Organización de Mejoramiento de Calidad efectúa una segunda revisión de su caso.

- Los revisores de la Organización de Mejoramiento de Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Tercer paso: Dentro de los 14 días naturales después de la recepción de solicitud para una segunda revisión, los revisores de la Organización de Mejoramiento de Calidad tomarán una decisión por su apelación y le informarán su decisión.

Si la respuesta de la organización de revisión es afirmativa:

- **Deberemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de atención hospitalaria que usted recibió a partir del mediodía del día posterior a la fecha en que la Organización de Mejoramiento de Calidad rechazó su primera apelación. **Deberemos continuar brindando cobertura por su atención en hospital para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted deberá continuar pagando su parte de los costos y se pueden aplicar limitaciones de cobertura.

Si la respuesta de la organización de revisión es negativa:

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su Apelación nivel 1 y no la cambiarán.
- El aviso que reciba le informará por escrito cómo debe proceder si decide continuar con el proceso de revisión. El aviso le informará los detalles sobre cómo continuar con el siguiente nivel de apelación, que se presentará ante un juez.

Cuarto paso: Si la respuesta es negativa, deberá decidir si continuará su apelación en el nivel 3.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2 (un total de cinco niveles de apelaciones). Si la organización de revisión rechaza su Apelación de nivel 2, podrá optar por aceptar esa decisión o continuar al Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación se presenta ante un juez.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Sección 8.4 ¿Qué sucede si no presenta la Apelación Nivel 1 antes del vencimiento del plazo?

En cambio, puede apelar ante nosotros

Cómo ya se explicó en la Sección 8.2, debe actuar rápidamente para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad e iniciar su primera apelación por su alta del hospital. (“Rápidamente” significa antes de dejar el hospital y no más tarde que su fecha de alta programada). Si no cumple con el plazo para comunicarse con esta organización, puede presentar la apelación por otros medios.

Si usted presenta la apelación por esta otra vía, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes.*

Paso a paso: Cómo presentar una apelación nivel 1 *alternativa*

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad, podrá apelar ante nosotros, solicitando una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que aplica los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares.

Términos Legales

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

Primer paso: Comuníquese con nosotros para solicitar una “revisión rápida”.

- Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros cuando presente una apelación por su atención médica.*
- **Asegúrese de solicitar una “revisión rápida”.** Esto significa que nos solicita una respuesta con plazos “rápidos” en lugar de plazos “estándares”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Segundo paso: Efectuamos una revisión “rápida” de su fecha de alta programada y verificamos si es correcta desde el punto de vista médico.

- Durante esta revisión, analizamos toda la información sobre su internación en el hospital. Verificamos si su fecha de alta programada es correcta desde el punto de vista médico. Verificamos si la decisión sobre cuándo debe dejar el hospital fue justa y si se cumplieron todas las normas.
- En este caso, aplicaremos los plazos “rápidos” en lugar de los plazos estándares para informarle nuestra respuesta a esta revisión.

Tercer paso: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de haber solicitado una “revisión rápida” (“apelación rápida”).

- **Si nuestra respuesta a su apelación rápida es afirmativa**, significa que estamos de acuerdo con usted en que su internación en el hospital debe prolongarse después de la fecha de alta y que continuaremos proporcionándole servicios hospitalarios para pacientes internados cubiertos durante el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos por la atención que usted ha recibido desde la fecha en que le informamos que su cobertura finalizaba. (Debe pagar su parte de los costos y se podrán aplicar limitaciones a la cobertura).
- **Si respondemos negativamente a su apelación rápida**, significa que consideramos que su fecha de alta programada es correcta desde el punto de vista médico. Nuestra cobertura de sus servicios hospitalarios para pacientes internados finaliza el día en que decidimos que finalizaría su cobertura.
 - Si usted permaneció internado en el hospital *después* de su fecha de alta programada, **usted deberá pagar el costo total** de la atención hospitalaria recibida después de la fecha de alta programada.

Cuarto paso: Si respondemos *negativamente* a su apelación rápida, su caso será trasladado *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al momento de rechazar su apelación rápida, **estamos obligados a trasladar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que su caso se traslada *automáticamente* al nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativo* de nivel 2

Si contestamos negativamente a su Apelación nivel 1, su caso será trasladado *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la Apelación de nivel 2, una **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su “apelación rápida”. Esta organización decide si debería cambiarse nuestra decisión.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Términos Legales**

El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “**Entidad de Revisión Independiente**”. A veces se denomina “**IRE (por sus siglas en inglés)**”.

Primer paso: Su caso será trasladado automáticamente a la Organización de Revisión Independiente.

- Debemos enviar la información de su Apelación nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas después de haberle informado que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo u otros plazos, podrá presentar una queja. El procedimiento para quejas es diferente del proceso de apelaciones. En la Sección 11 de este capítulo se describen los pasos a seguir para presentar una queja).

Segundo paso: La Organización de Revisión Independiente efectúa una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le informan su respuesta en un plazo de 72 horas.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Es una empresa seleccionada por Medicare para actuar como Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detalladamente toda la información relacionada con su apelación por el alta del hospital.
- **Si la respuesta de esta organización a su apelación es afirmativa,** debemos reembolsarle (devolverle el dinero) nuestra parte de los costos de la atención que usted recibió en el hospital desde su fecha de alta programada. También debemos continuar con la cobertura del plan por sus servicios hospitalarios para pacientes internados durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted deberá continuar pagando su parte de los costos. Si se aplican limitaciones de cobertura, estas podrían limitar la suma de nuestro reembolso o el tiempo por el que podríamos continuar con la cobertura de sus servicios.
- **Si la respuesta de esta organización a su apelación es negativa,** significa que están de acuerdo con nosotros en que su fecha de alta programada del hospital era correcta desde el punto de vista médico.
 - El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará por escrito cómo debe proceder si desea continuar con el proceso de revisión. El aviso le informará los detalles sobre cómo continuar en el nivel 3 de Apelaciones, que se presentará ante un juez.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Tercer paso: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea continuar con la apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2 (un total de cinco niveles de apelaciones). Si los revisores contestan negativamente a su Apelación nivel 2, usted decide si desea continuar al nivel 3 y presentar una tercera apelación.
- En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 **Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que la cobertura finaliza demasiado pronto**

Sección 9.1	<i>En esta sección, se describen tres servicios solamente: Servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF, por sus siglas en inglés)</i>
--------------------	---

Esta sección describe solamente los siguientes tipos de atención:

- Los **servicios de atención médica domiciliaria** que usted recibe.
- La **atención de enfermería especializada** que usted recibe como paciente en un centro de enfermería especializada. (Para conocer los requisitos que se deben reunir para ser considerado un “centro de enfermería especializada”, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de términos importantes*).
- La **atención de rehabilitación** que usted recibe como paciente ambulatorio en un centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF) aprobado por Medicare. Normalmente, esto significa que usted recibe tratamiento por una enfermedad o un accidente o se está recuperando de una cirugía mayor. (Para obtener más información sobre este tipo de centro, consulte el Capítulo 12, *Definiciones de términos importantes*).

Cuando recibe cualquiera de estos tipos de atención, tiene el derecho de continuar recibiendo sus servicios cubiertos por ese tipo de atención durante el tiempo necesario para realizar el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, incluidos su parte de los costos y las limitaciones que se pueden aplicar en la cobertura, consulte el Capítulo 4 de este cuadernillo: *Tabla de beneficios (servicios cubiertos y lo que usted debe pagar)*.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Cuando decidimos que es momento de finalizar la cobertura para cualquiera de los tres tipos de atención que usted recibe, debemos informarle por anticipado. Cuando finalice su cobertura por esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte de los costos por su atención.*

Si considera que la cobertura de su atención finaliza demasiado pronto, **podrá apelar nuestra decisión.** En esta sección se explica cómo solicitar una apelación.

Sección 9.2 Le informaremos por anticipado cuándo finaliza su cobertura

1. **Usted recibe un aviso por escrito.** Al menos dos días antes de que nuestro plan finalice la cobertura de su atención, recibirá un aviso.
 - El aviso escrito le informa la fecha en la que finalizaremos la cobertura de su atención.
 - El aviso escrito también le informa cómo debe proceder si desea solicitar que nuestro plan cambie la decisión acerca de cuándo finalizar su atención y prolongue la cobertura por más tiempo.

Términos Legales

Al informarle lo que puede hacer, el aviso escrito le está diciendo que puede solicitar una “**apelación rápida**”. Solicitar una apelación rápida es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra decisión de cobertura sobre cuándo finalizará su atención. (La Sección 9.3 que figura a continuación explica cómo debe proceder para solicitar una apelación rápida).

El aviso escrito se denomina “**Notificación de no cobertura de Medicare**”. Para obtener una copia de muestra, comuníquese al Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) 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 leer una copia en línea en <http://www.cms.hhs.gov/BNI/>

2. **Usted debe firmar el aviso escrito como acuse de su recibo.**

- Usted u otra persona que actúe en su nombre debe firmar el aviso. (La Sección 5 le informa cómo debe proceder para otorgar un permiso escrito a una persona que actuará como su representante).

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Al firmar el aviso, demuestra solamente que recibió la información sobre la finalización de su cobertura. **Firmar este aviso no significa que usted está de acuerdo** con el plan de que debe finalizar la atención.

Sección 9.3 Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Si desea solicitarnos que prolonguemos la cobertura de su atención, deberá recurrir al proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.** A continuación se explica cada paso en los dos primeros niveles del proceso de apelaciones.
- **Cumpla con los plazos.** Los plazos son importantes. Asegúrese de que comprende y cumple con los plazos correspondientes a los trámites que debe realizar. También se establecen plazos que nuestro plan debe cumplir. (Si cree que no estamos cumpliendo con nuestros plazos, puede presentar una queja. En la Sección 11 de este capítulo se explican los pasos a seguir para presentar una queja).
- **Pida ayuda si la necesita.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). O comuníquese con su Programa Estatal de Asistencia de Seguro Médico, una organización gubernamental que brinda asistencia personalizada (consulte la Sección 2 de este capítulo).

Durante una Apelación de nivel 1, la Organización de Mejoramiento de Calidad revisa su apelación y decide si la decisión tomada por nuestro plan debe cambiar.

Primer paso: Presente su Apelación de nivel 1: comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado y solicite una revisión. Deberá actuar rápidamente.

¿Qué es la Organización de Mejoramiento de Calidad?

- Esta organización está conformada por un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica pagados por el gobierno federal. Estos expertos no integran nuestro plan. Ellos analizan la calidad de atención de los beneficiarios de Medicare y efectúan una revisión de las decisiones del plan respecto de cuándo finaliza la cobertura de ciertos tipos de atención médica.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- Mediante el aviso escrito que recibió, se le informa cómo comunicarse con esta organización. (O para conocer el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado consulte el Capítulo 2, Sección 4 de este cuadernillo).

¿Qué debe solicitar?

- Solicite a esta organización una apelación rápida (para realizar una revisión independiente) para verificar si es correcto desde el punto de vista médico que finalicemos la cobertura de sus servicios médicos.

Su plazo para contactar a esta organización.

- Debe contactar a la Organización de Mejoramiento de Calidad para iniciar su apelación *a más tardar al mediodía del día después de recibir el aviso escrito que le informa cuándo finalizaremos la cobertura de su atención.*
- Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad a los fines de presentar su apelación, podrá presentar la apelación directamente ante nosotros. Para obtener detalles sobre esta otra forma de presentar su apelación, consulte la Sección 9.5.

Segundo paso: La Organización de Mejoramiento de Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización de Mejoramiento de Calidad (los llamaremos “los revisores” para abreviar) le consultarán a usted (o a su representante) las razones por las que considera que se debe prolongar la cobertura de los servicios. No es necesario que presente las razones por escrito, pero lo podrá hacer si así lo desea.
- La organización de revisión también analizará su información médica, consultará con su médico y analizará la información que nuestro plan le ha entregado.
- Al final del día, los revisores nos habrán informado sobre su apelación; y también le proporcionaremos un aviso por escrito en el que se expliquen en detalle las razones por las cuales finalizamos la cobertura de sus servicios.

Términos Legales

Este aviso con explicaciones se denomina
“**Explicación detallada de no cobertura**”.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Tercer paso: Dentro de un día completo después de haber recibido toda la información que requieren, los revisores le informarán su decisión.

¿Qué sucede si los revisores contestan afirmativamente a su apelación?

- Si los revisores contestan *afirmativamente* a su apelación, **debemos continuar la provisión de sus servicios cubiertos durante el tiempo médicamente necesario.**
- Deberá continuar pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si corresponde). Además, se pueden establecer limitaciones a sus servicios cubiertos (consulte el Capítulo 4 de este cuadernillo).

¿Qué sucede si los revisores contestan negativamente a su apelación?

- Si los revisores contestan *negativamente* a su apelación, **su cobertura finalizará en la fecha que le hemos informado.** Dejaremos de pagar nuestra parte de los costos por esta atención en la fecha indicada en el aviso.
- Si usted decide continuar recibiendo atención médica domiciliaria o atención en un centro de enfermería especializada o servicios de un centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF) *después* de esta fecha en que finaliza su cobertura, **usted deberá pagar el costo total por esta atención.**

Cuarto paso: Si la respuesta a su Apelación de nivel 1 es negativa, debe decidir si desea presentar otra apelación.

- Esta primera apelación que presenta es el “nivel 1” del proceso de apelaciones. Si los revisores contestan *negativamente* a su Apelación nivel 1 – y usted decide continuar recibiendo atención después de la finalización de la cobertura de su atención – usted podrá presentar otra apelación.
- Presentar otra apelación significa que su caso será trasladado al “Nivel 2” del proceso de apelaciones.

Sección 9.4	Paso por paso: Cómo presentar una Apelación nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo
--------------------	---

Si la Organización de Mejoramiento de Calidad rechaza su apelación, y usted decide continuar recibiendo atención después de la finalización de la cobertura de su atención, usted podrá presentar una Apelación de nivel 2. Durante una Apelación nivel 2, usted solicita a la Organización de Mejoramiento de Calidad analizar nuevamente la decisión que tomó durante su primera apelación. Si la Organización de Mejoramiento de Calidad rechaza su Apelación Nivel 2, deberá pagar el costo total de su atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o servicios de un centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF) después de la fecha en que le informamos que su cobertura finalizaba.

A continuación se describen los pasos para el nivel 2 del proceso de apelaciones:

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Primer paso: Debe contactar a la Organización de Mejoramiento de Calidad nuevamente y solicitar otra revisión.

- Usted debe solicitar esta revisión **dentro de los 60 días** después del día en que la Organización de Mejoramiento de Calidad contestó *negativamente* a su Apelación nivel 1. Puede solicitar esta revisión solo si continuó recibiendo la atención después de la fecha en que finalizó su cobertura por atención.

Segundo paso: La Organización de Mejoramiento de Calidad efectúa una segunda revisión de su caso.

- Los revisores de la Organización de Mejoramiento de Calidad volverán a analizar detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Tercer paso: Dentro de los 14 días de la recepción de su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la informarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión contesta afirmativamente a su apelación?

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos de la atención que usted ha recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. **Debemos continuar proporcionando cobertura** por la atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos y se pueden aplicar limitaciones para la cobertura.

¿Qué sucede si la organización de revisión contesta negativamente?

- Significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron para su Apelación nivel 1 y no la cambiarán.
- El aviso que reciba le informará por escrito cómo debe proceder si decide continuar con el proceso de revisión. El aviso le informará los detalles sobre cómo continuar con el siguiente nivel de apelación, que se presentará ante un juez.

Cuarto paso: Si la respuesta es negativa, deberá decidir si desea continuar el proceso de apelaciones.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2, lo que suma un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores rechazan su Apelación nivel 2, podrá optar por aceptar esa decisión o continuar con el nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación se presenta ante un juez.
- En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Sección 9.5 ¿Qué sucede si no presenta la Apelación Nivel 1 antes del vencimiento del plazo?

En cambio, puede apelar ante nosotros

Como se explicó anteriormente en la Sección 9.3, debe actuar rápidamente para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad e iniciar su primera apelación (en un día o dos, a más tardar). Si no cumple con el plazo para comunicarse con esta organización, puede presentar la apelación por otros medios. Si usted presenta la apelación por esta otra vía, *los primeros dos niveles de apelación son diferentes*.

Paso a paso: Cómo presentar una apelación nivel 1 *alternativa*

Si no cumple con el plazo para comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad, podrá apelar ante nosotros, solicitando una “revisión rápida”. Una revisión rápida es una apelación que aplica los plazos rápidos en lugar de los plazos estándares.

A continuación se enumeran los pasos a seguir para presentar una Apelación nivel 1 alternativa:

Términos Legales

Una revisión “rápida” (o “apelación rápida”) también se denomina “apelación acelerada”.

Primer paso: Comuníquese con nosotros para solicitar una “revisión rápida”.

- Para obtener detalles sobre cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2, Sección 1 y busque la sección titulada *Cómo comunicarse con nosotros cuando presente una apelación por su atención médica*.
- **Asegúrese de solicitar una “revisión rápida”.** Esto significa que nos solicita una respuesta con plazos “rápidos” en lugar de plazos “estándares”.

Segundo paso: Realizamos una revisión “rápida” de la decisión que tomamos por la finalización de la cobertura de sus servicios.

- Durante esta revisión, volvemos a analizar toda la información relacionada con su caso. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando establecimos la fecha de finalización de la cobertura del plan por los servicios que usted recibía.
- Aplicaremos los plazos “rápidos” en lugar de los plazos estándares para informarle nuestra respuesta a esta revisión.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Tercer paso: Le informamos nuestra decisión en un plazo de 72 horas después de haber solicitado una “revisión rápida” (“apelación rápida”).

- Si nuestra respuesta a su apelación rápida es afirmativa, significa que estamos de acuerdo con usted en que los servicios se deben prolongar; y continuaremos la provisión de sus servicios cubiertos durante el tiempo que sea médicamente necesario. También significa que hemos aceptado reembolsarle nuestra parte de los costos por la atención que usted ha recibido desde la fecha en que le informamos que su cobertura finalizaba. (Debe pagar su parte de los costos y se podrán aplicar limitaciones a la cobertura).
- Si nuestra respuesta a su apelación rápida es negativa, su cobertura finalizará en la fecha que le informamos y ya no pagaremos ninguna parte del costo después de esta fecha.
- Si usted aún recibió atención médica domiciliaria o atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF) después de la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura, usted deberá pagar el costo total de esta atención.

Cuarto paso: Si respondemos *negativamente* su apelación rápida, su caso pasará *automáticamente* al próximo nivel del proceso de apelaciones.

- Para asegurarnos de que cumplimos con todas las normas al momento de rechazar su apelación rápida, **estamos obligados a trasladar su apelación a la “Organización de Revisión Independiente”**. Cuando hacemos esto, significa que su caso se traslada *automáticamente* al nivel 2 del proceso de apelaciones.

Paso a paso: Proceso de apelación *alternativo* de nivel 2

Si contestamos negativamente a su Apelación nivel 1, su caso será trasladado *automáticamente* al siguiente nivel del proceso de apelaciones. Durante la Apelación nivel 2, la **Organización de Revisión Independiente** revisa la decisión que tomamos cuando rechazamos su “apelación rápida”. Esta organización decide si debería cambiarse nuestra decisión.

Términos Legales
El nombre formal de la “Organización de Revisión Independiente” es “ Entidad de Revisión Independiente ”. A veces se denomina “IRE (por sus siglas en inglés)”.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Primer paso: Su caso será trasladado automáticamente a la Organización de Revisión Independiente.

- Debemos enviar la información de su Apelación nivel 2 a la Organización de Revisión Independiente en un plazo de 24 horas después de haberle informado que rechazamos su primera apelación. (Si cree que no estamos cumpliendo con este plazo u otros plazos, podrá presentar una queja. El procedimiento para quejas es diferente del proceso de apelaciones. En la Sección 11 de este capítulo se describen los pasos a seguir para presentar una queja).

Segundo paso: La Organización de Revisión Independiente efectúa una “revisión rápida” de su apelación. Los revisores le informan su respuesta en un plazo de 72 horas.

- **La Organización de Revisión Independiente es una organización independiente contratada por Medicare.** Esta organización no está relacionada con nuestro plan y no es una agencia gubernamental. Es una empresa seleccionada por Medicare para actuar como Organización de Revisión Independiente. Medicare supervisa su trabajo.
- Los revisores de la Organización de Revisión Independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.
- **Si esta organización contesta afirmativamente a su apelación,** deberemos reembolsarle (devolverle el dinero) nuestra parte de los costos por la atención que usted ha recibido desde la fecha en que le informamos que finalizaría su cobertura. También debemos prolongar la cobertura de la atención durante el tiempo que sea médicamente necesario. Usted deberá continuar pagando su parte de los costos. Si se aplican limitaciones de cobertura, estas podrían limitar la suma de nuestro reembolso o el tiempo por el que podríamos continuar con la cobertura de sus servicios.
- **Si esta organización contesta negativamente a su apelación,** significa que están de acuerdo con la decisión de nuestro plan a su primera apelación y no la cambiará.
 - El aviso que reciba de la Organización de Revisión Independiente le informará por escrito cómo debe proceder si desea continuar con el proceso de revisión. Le informará los detalles de cómo debe proceder para presentar una Apelación nivel 3.

Tercer paso: Si la Organización de Revisión Independiente rechaza su apelación, usted decide si desea continuar con la apelación.

- Existen tres niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del nivel 2, lo que suma un total de cinco niveles de apelación. Si los revisores contestan negativamente a su Apelación nivel 2, usted podrá optar por aceptar esa decisión o continuar con el Nivel 3 y presentar otra apelación. En el Nivel 3, su apelación se presenta ante un juez.
- En la Sección 10 de este capítulo, encontrará más información sobre los niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 10 Cómo llevar su apelación al Nivel 3 y más

Sección 10.1 Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Apelaciones de Servicio Médico

Esta sección puede aplicar para su caso si ha presentado una Apelación nivel 1 y una Apelación nivel 2 y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor dólar del producto o servicio médico que apeló alcanza ciertos niveles mínimos, podrá recurrir a otros niveles de apelación. Si el valor dólar es inferior al nivel mínimo, no podrá presentar más apelaciones. Si el valor dólar es lo suficientemente alto, la respuesta por escrito que reciba por su Apelación nivel 2 le explicará a quién debe contactar y cómo proceder para presentar una Apelación nivel 3.

En la mayoría de los casos de las apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan básicamente de la misma manera. A continuación, se detalla quién se ocupa de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3 Un juez que trabaja para el gobierno federal someterá su apelación a revisión y le informará su respuesta. Este juez se denomina “Juez en Derecho Administrativo”.

- **Si la respuesta del Juez en Derecho Administrativo con respecto a su apelación es negativa, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.** Decidiremos si apelaremos esta decisión al Nivel 4. A diferencia de una decisión del Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos el derecho de apelar una decisión del nivel 3 que sea favorable para usted.
 - Si decidimos no apelar la decisión, debemos autorizar o proveerle el servicio dentro de los 60 días naturales de recibida la decisión del juez.
 - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de Apelación nivel 4 acompañada de los documentos correspondientes. Podemos esperar la decisión de la Apelación nivel 4 antes de autorizar o proveer el servicio en disputa.
- **Si la respuesta del juez de derecho administrativo con respecto a su apelación es negativa, el proceso de apelaciones *puede o no haber finalizado*.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el juez en derecho administrativo contesta negativamente a su apelación, el aviso que reciba le informará cuál es el siguiente paso si decide continuar con la apelación.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Apelación de Nivel 4 El Consejo de Apelaciones someterá su apelación a revisión y le informará su respuesta. El Consejo de Apelaciones trabaja para el gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, o si el Consejo de Apelaciones rechaza nuestra solicitud para la revisión de una decisión favorable de Apelación nivel 3, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.** Decidiremos si presentaremos una apelación de esta decisión en el nivel 5. A diferencia de una decisión del Nivel 2 (Organización de Revisión Independiente), tenemos el derecho de apelar una decisión del nivel 4 que sea favorable para usted.
 - Si decidimos no apelar la decisión, debemos autorizar o proveerle el servicio dentro de los 60 días naturales de recibida la decisión del Consejo de Apelaciones.
 - Si decidimos apelar la decisión, se lo informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo de Apelaciones rechaza la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones puede o no haber finalizado.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es probable que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo de Apelaciones contesta negativamente a su apelación, el aviso que reciba le informará si las normas le permiten continuar con una Apelación de nivel 5. Si las normas le permiten continuar, el aviso escrito también le informará a quién debe contactar y cuál es el siguiente paso si decide continuar con la apelación.

Apelación de nivel 5 Un juez de Corte de Distrito Federal someterá su apelación a revisión.

- Esta es la última etapa del proceso administrativo de apelaciones.

Sección 10.2 Niveles de Apelación 3, 4 y 5 para Apelaciones por Medicamentos Parte D

Esta sección puede aplicar para su caso si ha presentado una Apelación nivel 1 y una Apelación nivel 2 y ambas apelaciones han sido rechazadas.

Si el valor de los medicamentos que usted apeló alcanza un cierto monto de dinero, usted podrá recurrir a otros niveles de apelación. Si el monto de dinero es menor, no podrá continuar apelando. La respuesta por escrito que reciba por su Apelación nivel 2 le explicará a quién debe contactar y cómo proceder para presentar una Apelación nivel 3.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

En la mayoría de los casos de las apelaciones, los últimos tres niveles de apelación funcionan básicamente de la misma manera. A continuación, se detalla quién se ocupa de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de nivel 3 Un juez que trabaja para el gobierno federal someterá su apelación a revisión y le informará su respuesta. Este juez se denomina “Juez en Derecho Administrativo”.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones finaliza.** Lo que usted solicitó en la apelación ha sido aprobado. Debemos **autorizar o proporcionar la cobertura del medicamento** que haya sido aprobada por el juez de derecho administrativo **en un plazo de 72 horas (24 horas en el caso de apelaciones aceleradas) o efectuar el pago como máximo 30 días naturales** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *puede o no* haber finalizado.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el juez en derecho administrativo contesta negativamente a su apelación, el aviso que reciba le informará cuál es el siguiente paso si decide continuar con la apelación.

Apelación de Nivel 4 El Consejo de Apelaciones someterá su apelación a revisión y le informará su respuesta. El Consejo de Apelaciones trabaja para el gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones finaliza.** Lo que usted solicitó en la apelación ha sido aprobado. Debemos **autorizar o proporcionar la cobertura del medicamento** que haya sido aprobada por el Consejo de Apelaciones **en un plazo de 72 horas (24 horas en el caso de apelaciones aceleradas) o efectuar el pago como máximo 30 días naturales** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *puede o no* haber finalizado.**
 - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
 - Si no quiere aceptar la decisión, es probable que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo de Apelaciones contesta negativamente a su apelación o deniega su pedido de revisar la apelación, el aviso que reciba le informará si las normas le permiten continuar con una Apelación de nivel 5. Si las normas le permiten continuar, el aviso escrito también le informará a quién debe contactar y cuál es el siguiente paso si decide continuar con la apelación.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

Apelación de nivel 5 Un juez de **Corte de Distrito Federal** someterá su apelación a revisión.

- Este es el último paso del proceso de apelaciones.

**SECCIÓN 11 Cómo presentar una queja por la calidad de atención,
tiempos de espera, atención al cliente u otros
reclamos**



Si su problema es por decisiones relacionadas con los beneficios, la cobertura o los pagos, entonces esta parte *no le concierne*. Por el contrario, deberá recurrir al proceso para decisiones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 5 de este capítulo.

Sección 11.1 ¿Qué tipos de problemas se manejan por el procedimiento para quejas?

En esta sección se explica cómo utilizar el proceso para presentar quejas. El procedimiento para quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de atención, los tiempos de espera y la atención al cliente que usted recibe. A continuación, describimos ejemplos de los tipos de problemas que se manejan por el procedimiento para quejas.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Si tiene alguno de estos tipos de problemas, puede “presentar una queja”

Queja	Por ejemplo:
Calidad de su atención médica	• ¿No está conforme con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
Respeto de su privacidad	• ¿Considera que alguna persona no respetó su derecho a la privacidad o divulgó información acerca de su persona que cree debería ser confidencial?
Conductas irrespetuosas, servicio deficiente al cliente u otras conductas negativas	• ¿Alguna persona lo ha tratado en forma grosera o irrespetuosa? • ¿No está conforme con el trato que ha recibido de nuestro Departamento de Servicios para Miembros? • ¿Siente que le han insinuado que debe dejar el plan?
Tiempos de espera	• ¿Tiene problemas para acordar una cita, o ha tenido que esperar demasiado? • ¿Alguna vez ha tenido que esperar demasiado para que lo atendiera un médico, un farmacéutico u otro profesional de atención médica? ¿O el personal del Departamento de Servicios para Miembros o de otras áreas del plan? ○ A modo de ejemplo podemos mencionar los siguientes: esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera, al adquirir una receta médica o en la sala de exámenes médicos.
Limpieza	• ¿No está conforme con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio de un médico?
Información que recibe de nosotros	• ¿Considera que no le hemos informado algo que debíamos? • ¿Cree que la información escrita que le hemos entregado es difícil de entender?

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

Queja	Por ejemplo:
Puntualidad (Estos tipos de quejas siempre están vinculados con la <i>puntualidad</i> de nuestras acciones en relación con las decisiones de cobertura y las apelaciones).	El proceso para solicitar una decisión de cobertura y presentar apelaciones se explica en las Secciones 4 a 10 de este capítulo. Si está solicitando una decisión o presentando una apelación, debe usar ese proceso y no el procedimiento para quejas. Sin embargo, si ya nos solicitó una decisión de cobertura o presentó una apelación y cree que no respondemos lo suficientemente rápido, también puede presentar una queja por nuestra lentitud. A modo de ejemplo: • Si nos solicitó una “decisión de cobertura rápida” o una “apelación rápida” y rechazamos su solicitud, puede presentar una queja. • Si considera que no estamos cumpliendo con los plazos para otorgarle una decisión de cobertura o responder una apelación, puede presentar una queja. • Cuando una decisión de cobertura es revisada y se nos informa que debemos cubrir o reembolsarle ciertos servicios médicos o medicamentos, tendremos que cumplir determinados plazos. Si cree que no estamos cumpliendo con estos plazos, puede presentar una queja. • Cuando no le otorguemos una decisión en tiempo y forma, deberemos elevar su caso a la Organización de Revisión Independiente. Si no lo hacemos en el plazo requerido, puede presentar una queja.

Sección 11.2	El nombre formal de “realizar una queja” es “presentar un reclamo”
---------------------	---

Términos Legales

- Lo que en esta parte se denomina “**queja**” también se denomina “**reclamo**”.
- Otra forma de decir “**hacer un reclamo**” es “**presentar un reclamo**”.
- Otra forma de decir “**usar el proceso para hacer reclamos**” es “**usar el proceso para presentar un reclamo**”.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)****Sección 11.3 Paso por paso: Cómo presentar una queja****Primer paso: Contáctenos inmediatamente – por teléfono o por escrito.**

- **Generalmente, llamar al Departamento de Servicios para Miembros es el primer paso.** Si hay algo más que usted necesite hacer, el Departamento de Servicios para Miembros se lo informará. (800) 665-3072 los usuarios de TTY/TTD deberán llamar al 711, los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m., hora local.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no recibió una respuesta satisfactoria), puede presentar su queja por escrito y enviarla a nuestras oficinas.** Si presenta su queja por escrito, le responderemos por escrito.
- Trataremos de resolver su queja por teléfono. Si solicita una respuesta por escrito, presente un reclamo por escrito, o si su queja se refiere a la calidad de la atención, le responderemos por escrito. **Si no podemos resolver su queja por teléfono, realizaremos un procedimiento formal para revisar sus quejas. Esto se denomina proceso de reclamos para miembros.**

Responderemos a todos los reclamos sobre la calidad de la atención por escrito, independientemente de cómo se haya presentado el reclamo, en un plazo máximo de (30) días, a menos que se requiera información adicional.

Usted o su representante tienen derecho a presentar un reclamo acelerado siempre que Molina solicite una extensión relacionada con la reconsideración de una determinación de la organización o cuando rechazamos acelerar una solicitud para la determinación o reconsideración de la organización Molina responderá a estas quejas en un plazo de (24) horas después de haberlas recibido.

La queja debe enviarse en un plazo de 60 días después del evento o incidente. Debemos tratar su queja tan pronto como su caso lo requiera según su estado de salud, pero a lo sumo 30 días después de haber recibido su queja. Podemos extender el plazo hasta 14 días si usted solicita la extensión, o si justificamos la necesidad de información adicional y si la demora es para su beneficio. Cuando decidamos sobre su queja en parte o en su totalidad, en nuestra decisión por escrito le explicaremos los detalles y le informaremos sobre las opciones de resolución en caso de disputa que pueda tener.

- **Ya sea que llame o escriba, usted debe contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros inmediatamente.** El plazo para presentar la queja es de 60 días naturales después de haber tenido el problema que la originó.

Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

- **Si presenta una queja porque denegamos su solicitud de una “decisión de cobertura rápida” o “apelación rápida”, automáticamente le daremos una queja “rápida”.** Si usted tiene una queja “rápida”, significa que le daremos **una respuesta dentro de las 24 horas**.

Términos Legales

Lo que en esta parte se denomina “**queja rápida**” también se denomina “**reclamo acelerado**”.

Segundo paso: Analizamos su queja y le damos nuestra respuesta.

- **Si es posible, le daremos una respuesta inmediatamente.** Si nos llama por una queja, podremos darle una respuesta durante el mismo llamado. Si su estado de salud requiere una respuesta rápida, se la daremos.
- **La mayoría de las quejas recibirán respuesta en 30 días naturales.** Si necesitamos más información y la demora es en beneficio suyo o si usted pide una extensión, podemos tardar hasta 14 días naturales más (44 días naturales en total) para responder a su queja.
- **Si no estamos de acuerdo** con parte o toda su queja o no asumimos responsabilidad por el problema que motivó su reclamo, se lo informaremos. Nuestra respuesta incluirá nuestras razones que justifiquen esta respuesta. Debemos responder si estamos de acuerdo con la queja o no.

Sección 11.4 También puede presentar quejas por la calidad de atención ante la Organización de Mejoramiento de Calidad

Puede presentarnos su queja por la calidad de atención que recibió utilizando el proceso paso a paso descrito anteriormente.

Cuando su queja es por la calidad de atención, también tiene dos opciones adicionales:

- **Usted puede presentar su queja ante la Organización de Mejoramiento de Calidad.** Si usted lo prefiere, puede presentar su queja por la calidad de atención que recibió directamente ante esta organización (sin presentar la queja ante nosotros).
 - La Organización de Mejoramiento de Calidad es un grupo de médicos y otros expertos en atención médica que ejercen y son pagados por el gobierno federal para verificar y mejorar la atención que se provee a los pacientes de Medicare.

**Capítulo 9. Qué hacer si tiene algún problema o alguna queja
(decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)**

- Para conocer el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado, consulte el Capítulo 2, Sección 4 de este cuadernillo. Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolverla.
- **O puede presentar su queja ante ambas entidades simultáneamente.** Si lo desea, puede presentarnos la queja por la calidad de atención y también ante la Organización de Mejoramiento de Calidad.

Sección 11.5 También puede informarle su queja a Medicare

Puede presentar una queja sobre Molina Medicare Options Plus HMO SNP directamente a Medicare. Para enviar una queja en línea a Medicare, vaya a www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare toma sus quejas en serio y utilizará esta información para mejorar la calidad del programa Medicare.

Si tiene algún otro comentario o inquietud, o si siente que el plan no se está ocupando de su problema, comuníquese con 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al 1-877-486-2048.

PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS BENEFICIOS DE MEDICAID**SECCIÓN 12 Cómo tratar problemas relacionados con los
beneficios de Medicaid**

Para obtener información adicional sobre los beneficios o procesos cubiertos por Medicaid, debería contactarse con el Departamento de Servicios para Miembros (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo) o la oficina de Medicaid de su estado (la información de contacto se incluye en el Capítulo 2, Sección 6).

CAPÍTULO 10

*Finalización de su membresía
en el plan*

Capítulo 10. Finalización de su membresía en el plan

SECCIÓN 1	Introducción	260
Sección 1.1	Este capítulo se refiere a la finalización de su membresía a nuestro plan	260
SECCIÓN 2	¿Cuándo puede finalizar su membresía en nuestro plan?	260
Sección 2.1	Puede cancelar su membresía en cualquier momento	260
Sección 2.2	¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?	261
SECCIÓN 3	¿Cómo finaliza su membresía a nuestro plan?	262
Sección 3.1	Normalmente, usted finaliza su membresía inscribiéndose a otro plan	262
SECCIÓN 4	Hasta que finalice su membresía, usted debe continuar recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan	263
Sección 4.1	Hasta que finalice su membresía, usted continúa siendo miembro de nuestro plan	263
SECCIÓN 5	Molina Medicare Options Plus HMO SNP debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones	264
Sección 5.1	¿Cuándo debemos finalizar su membresía al plan?	264
Sección 5.2	No podemos pedirle que abandone nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud	265
Sección 5.3	Usted tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía a nuestro plan	265

SECCIÓN 1 Introducción

Sección 1.1	Este capítulo se refiere a la finalización de su membresía a nuestro plan
--------------------	--

La finalización de su membresía en Molina Medicare Options Plus HMO SNP puede ser **voluntaria** (por su propia elección) o **involuntaria** (no por su propia elección):

- Usted puede abandonar nuestro plan porque ha decidido que *desea* hacerlo.
 - Puede cancelar su membresía en cualquier momento. La Sección 2 incluye información sobre los tipos de planes en los que se puede inscribir y cuándo comienza la inscripción a su nueva cobertura.
 - El proceso para cancelar voluntariamente su membresía varía según el tipo de cobertura nueva que usted selecciona. La Sección 3 explica *cómo* puede cancelar su membresía según cada situación.
- También existen situaciones limitadas en las que usted no decide dejar el plan, pero nosotros debemos cancelar su membresía. La Sección 5 le informa las situaciones en las que estamos obligados a cancelar su membresía.

Si está dejando nuestro plan, debe continuar recibiendo su atención médica por medio de nuestro plan hasta la cancelación de su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su membresía en nuestro plan?

Sección 2.1	Puede cancelar su membresía en cualquier momento
--------------------	---

Puede cancelar su membresía en Molina Medicare Options Plus HMO SNP en cualquier momento.

- **¿Cuándo puede cancelar su membresía?** La mayoría de las personas que tienen Medicare pueden cancelar su membresía solamente durante ciertos períodos del año. Sin embargo, como recibe asistencia de Medicaid, **puede cancelar su membresía en Molina Medicare Options Plus HMO SNP en cualquier momento.**
- **¿A qué tipo de plan se puede cambiar?** Si decide cambiar a un nuevo plan, podrá elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes de Medicare:
 - Otro plan de salud de Medicare. (Puede optar por un plan que cubre medicamentos recetados o por uno que no cubre medicamentos recetados).
 - Medicare Original con un plan de medicamentos recetados separado de Medicare.

Capítulo 10. Finalización de su membresía en el plan

- Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados separado de Medicare, Medicare lo puede inscribir en un plan de medicamentos, a menos que haya desistido de una inscripción automática.

Nota: Si cancela una cobertura de medicamentos recetados de Medicare y continúa sin una cobertura “válida” de medicamentos recetados, es probable que deba pagar una multa por inscripción tardía si se inscribe más adelante en un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare. (Cobertura “válida” significa que se espera que la cobertura pague, en promedio, un monto al menos igual a la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare). Consulte el Capítulo 6, Sección 10 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.

Comuníquese con la oficina de Medicaid de su estado para obtener información acerca de las opciones de los planes de Medicaid (los números telefónicos se encuentran en el Capítulo 2, Sección 6, de este cuadernillo).

- **¿Cuándo finalizará su membresía?** Por lo general, su membresía finalizará el primer día del mes después de que hayamos recibido su solicitud para cambiar de plan. Su inscripción en el nuevo plan también comenzará este día.

Sección 2.2 ¿Dónde puede obtener más información sobre cuándo puede finalizar su membresía?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo puede cancelar su membresía:

- Puede **llamar al Departamento de Servicios para Miembros** (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- Puede obtener información en el manual *Medicare y usted 2016*.
 - Todos los beneficiarios de Medicare reciben una copia de *Medicare y usted* cada otoño. Los nuevos miembros de Medicare reciben una copia dentro del mes de haberse inscrito.
 - También puede descargar una copia de la página web de Medicare (<http://www.medicare.gov>). O puede solicitar una copia impresa llamando a Medicare al siguiente número.
- Puede contactar 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 deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 ¿Cómo finaliza su membresía a nuestro plan?

Sección 3.1 Normalmente, usted finaliza su membresía inscribiéndose a otro plan

Normalmente, para finalizar su membresía en nuestro plan, simplemente se inscribe en otro plan de Medicare. Sin embargo, si desea cambiarse de nuestro plan a Medicare Original, pero no ha seleccionado un plan de medicamentos recetados de Medicare aparte, debe solicitar la cancelación de la inscripción a nuestro plan. Existen dos formas para solicitar la cancelación de la inscripción a nuestro plan:

- Puede presentarnos una solicitud por escrito. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo proceder (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- --o--Usted puede contactar con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

La siguiente tabla explica cómo debe cancelar su membresía a nuestro plan.

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debería hacer:
• Otro plan de salud de Medicare.	• Inscribirse en el nuevo plan de salud de Medicare. Su inscripción en Molina Medicare Options Plus HMO SNP se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
• Medicare Original con un plan de medicamentos recetados separado de Medicare.	• Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos recetados de Medicare. Su inscripción en Molina Medicare Options Plus HMO SNP se cancelará automáticamente cuando comience la cobertura de su nuevo plan.

Capítulo 10. Finalización de su membresía en el plan

Si desea cambiar de nuestro plan a:	Esto es lo que debería hacer:
• Medicare Original <i>sin</i> un plan de medicamentos recetados de Medicare separado. ○ Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos recetados separado de Medicare, Medicare lo puede inscribir en un plan de medicamentos, a menos que haya desistido de una inscripción automática. ○ Si cancela una cobertura de medicamentos recetados de Medicare y continúa sin una cobertura válida para medicamentos recetados, es probable que deba pagar una multa por inscripción tardía si se inscribe más adelante en un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare. Consulte el Capítulo 6, Sección 10 para obtener más información sobre la multa por inscripción tardía.	• Envíenos una solicitud por escrito para cancelar la inscripción. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre cómo proceder (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo). • Usted también puede comunicarse con Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pedir que cancelen su suscripción. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. • Su inscripción a Molina Medicare Options Plus HMO SNP se cancelará automáticamente cuando comience su cobertura de Original Medicare.

SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, usted debe continuar recibiendo sus servicios médicos y medicamentos a través de nuestro plan

Sección 4.1 Hasta que finalice su membresía, usted continúa siendo miembro de nuestro plan

Si abandona Molina Medicare Options Plus HMO SNP, puede transcurrir un tiempo antes de que finalice su membresía y entre en vigencia su cobertura de Medicare nueva. (Consulte la Sección 2 para obtener más información sobre la entrada en vigencia de su cobertura nueva). Durante este tiempo, usted debe continuar recibiendo su atención médica y medicamentos recetados a través de nuestro plan.

Capítulo 10. Finalización de su membresía en el plan

- **Debe continuar adquiriendo sus medicamentos recetados en nuestras farmacias de la red hasta que finalice su membresía en nuestro plan.** Generalmente, sus medicamentos recetados solo están cubiertos si los adquiere en farmacias de la red, incluso a través de nuestros servicios de envío por correo.
- **Si usted se interna en el hospital el día que finaliza su membresía, su internación en el hospital en general será cubierta por nuestro plan hasta que sea dado de alta** (aún si es dado de alta después de que entre en vigencia su nueva cobertura médica).

SECCIÓN 5 Molina Medicare Options Plus HMO SNP debe cancelar su membresía en el plan en determinadas situaciones

Sección 5.1 ¿Cuándo debemos finalizar su membresía al plan?

Molina Medicare Options Plus HMO SNP debe cancelar su membresía en el plan en cualquiera de los siguientes casos:

- Si no permanece inscrito de forma continua en Medicare Parte A y Parte B.
- Si ya no es elegible para Medicaid. Como se determinó en el Capítulo 1, Sección 2.1, nuestro plan está destinado a personas que son elegibles para Medicare y Medicaid.
 - Cuando Molina Medicare determina que usted ya no reúne los requisitos de elegibilidad, recibirá una carta de notificación donde se le indique el motivo por la posible cancelación de inscripción. Tendrá seis (6) meses a partir de la fecha de la carta para responder a la reconsideración de su elegibilidad para la membresía en el Plan.
- Si no paga su responsabilidad económica médica, si corresponde.
- Si se muda fuera del área de servicio.
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio por un período mayor a seis meses.
 - Si se muda o viaja por un tiempo prolongado, deberá llamar al Departamento de Servicios para Miembros para saber si el lugar al que se muda o viaja está dentro del área de nuestro plan. (Los números de teléfono del Departamento de Servicios para Miembros están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).
- Si es encarcelado (va a prisión).
- Si brinda información falsa u omite comunicar la existencia de otro seguro que le provee la cobertura de medicamentos recetados.
- Si intencionalmente nos brinda información incorrecta cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que obtengamos permiso de Medicare primero).

Capítulo 10. Finalización de su membresía en el plan

- Si se comporta continuamente de manera inapropiada y nos dificulta la provisión de atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que obtengamos permiso de Medicare primero).
- Si usted permite que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. (No podemos obligarlo a abandonar nuestro plan por este motivo a menos que obtengamos permiso de Medicare primero).
 - Si cancelamos su membresía por esta causa, Medicare podrá someter su caso a investigación por el Inspector General.
- Si debe pagar un monto extra de la Parte D por sus ingresos y no lo hace, Medicare cancelará su inscripción a nuestro plan.

¿Dónde puede obtener más información?

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre cuándo podemos cancelar su membresía:

- También puede comunicarse con **Departamento de Servicios para Miembros** para obtener más información (los números de teléfono están impresos en la cubierta posterior de este cuadernillo).

Sección 5.2	No <u>podemos</u> pedirle que abandone nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud
--------------------	---

Molina Medicare Options Plus HMO SNP no puede pedirle que abandone nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si usted considera que se le está solicitando abandonar nuestro plan por una razón relacionada con su salud, usted debe llamar a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Sección 5.3	Usted tiene derecho a presentar una queja si cancelamos su membresía a nuestro plan
--------------------	--

Si cancelamos su membresía en nuestro plan, debemos comunicarle los motivos de la cancelación por escrito. También debemos explicarle cómo debe presentar una queja por nuestra decisión de cancelar su membresía. También puede consultar el Capítulo 9, Sección 11, para obtener más información sobre cómo presentar una queja.

CAPÍTULO 11

Avisos legales

Capítulo 11. Avisos legales

Capítulo 11. Avisos legales

SECCIÓN 1	Aviso sobre leyes vigentes	268
SECCIÓN 2	Aviso sobre la no discriminación	268
SECCIÓN 3	Aviso sobre sus derechos de subrogación para pagadores secundarios de Medicare.....	268

SECCIÓN 1 Aviso sobre leyes vigentes

Varias leyes rigen esta *Evidencia de Cobertura* y también podrían aplicar algunas disposiciones adicionales debido a que son requeridas por ley. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades aún si las leyes no están incluidas o definidas en este documento. La ley principal que rige este documento es el Capítulo XVIII de la Ley de Seguro Social y los reglamentos creados en virtud de la Ley de Seguridad Social por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, o CMS. También pueden regir otras leyes federales y, en ciertos casos, las leyes del estado donde usted vive.

SECCIÓN 2 Aviso sobre la no discriminación

No discriminamos por motivos de raza, orientación sexual, estado civil, discapacidad, religión, sexo, estado de salud, grupo étnico, credo, edad o nacionalidad de la persona. Todas las organizaciones que proveen Planes de Medicare Advantage, como el nuestro, deben cumplir las leyes federales contra la discriminación, incluido el Capítulo VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, demás leyes que rigen para organizaciones que obtienen fondos federales, y demás leyes y normas que rigen por cualquier otra razón.

SECCIÓN 3 Aviso sobre sus derechos de subrogación para pagadores secundarios de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medicare de los cuales Medicare no es el pagador primario. De acuerdo con las reglamentaciones de los CMS, incluidas en los artículos 422.108 y 423.462 del Código de reglamentaciones federales (CFR) 42, Molina Medicare Options Plus HMO SNP, en calidad de organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce el Secretario de acuerdo con las reglamentaciones de los CMS en las subpartes B a D de la sección 411 de CFR 42, y las normas establecidas en esta sección suplantán a cualquier ley estatal.

CAPÍTULO 12

Definiciones de términos importantes

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

Centro de cirugía ambulatoria: Un Centro de cirugía ambulatoria es una entidad que funciona exclusivamente con el objetivo de suministrar servicios de cirugía ambulatoria a pacientes que no precisan hospitalización y cuya estadía esperada en el centro no supera las 24 horas.

Apelación: una apelación es una medida que toma usted si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de servicios de atención médica o medicamentos recetados o por el pago de servicios o medicamentos que usted ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de cancelar los servicios que está recibiendo. Por ejemplo: puede presentar una apelación si no pagamos un medicamento, suministro o servicio que usted considera que le corresponde recibir. En el Capítulo 9 se explican las apelaciones que se pueden presentar, incluido el proceso para presentar una apelación.

Facturación del saldo: cuando un proveedor (como un médico o un hospital) le factura a un paciente una suma mayor a la del costo compartido permitido por el plan. Como miembro de Molina Medicare Options Plus, solo debe pagar los montos de costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores realicen “facturaciones de saldo” o le cobren más del monto de costo compartido que su plan establece que usted debe pagar.

Período de beneficios: la forma en la que tanto nuestro plan como Medicare Original miden el uso que usted hace de los servicios de hospitales y centros de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa a un hospital o a un centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando usted no haya recibido atención en hospital para pacientes internados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa a un hospital o a un centro de enfermería especializada después de haber terminado un período de beneficios, comienza un nuevo período de beneficios. Debe pagar el deducible por internación hospitalaria por cada período de beneficios. No hay un límite para la cantidad de períodos de beneficios.

Medicamento de Marca: un medicamento recetado fabricado y comercializado por la empresa farmacéutica que realizó el trabajo de investigación y desarrollo original del medicamento. Los medicamentos de marca poseen la misma fórmula del ingrediente activo que la versión genérica del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y comercializados por otros fabricantes de medicamentos y, generalmente, solo están disponibles cuando la patente del medicamento de marca ha vencido.

Etapas de cobertura catastrófica: la etapa del Beneficio de medicamentos Parte D en la que paga un monto bajo de copago o coseguro por sus medicamentos después de que usted u otras

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

partes calificadas en su nombre han gastado \$4,850 en medicamentos cubiertos durante el año de cobertura.

Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés): es la agencia federal a cargo de la administración de Medicare. En el Capítulo 2 se explica cómo puede comunicarse con los CMS.

Coseguro: una suma que debe pagar como su parte del costo (costo compartido) de los servicios o medicamentos recetados después de pagar cualquier deducible correspondiente. Por lo general, el coseguro es un porcentaje (por ejemplo, el 20 %).

Queja: el nombre formal para “hacer una queja” es “presentar/hacer un reclamo”. El procedimiento para quejas se utiliza *solo* para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de atención, los tiempos de espera y la atención al cliente que usted recibe. Consulte también "Queja" en la lista de definiciones.

Centro de rehabilitación integral ambulatoria (CORF): un centro que provee principalmente servicios de rehabilitación a pacientes que tuvieron una enfermedad o lesión y que, además, provee diversos servicios como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y el lenguaje y servicios para la evaluación del contexto familiar.

Copago: monto que debe pagar como parte del costo por servicios o suministros médicos tales como una consulta con el médico, una consulta en un centro hospitalario de atención ambulatoria o un medicamento recetado. El copago es una suma fija, en lugar de un porcentaje. Por ejemplo, puede llegar a pagar \$10 o \$20 por una consulta médica o un medicamento recetado.

Costo compartido: la distribución de costos se refiere a los montos que un miembro debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. Esto se suma a la prima mensual del plan. El costo compartido incluye cualquier combinación de los siguientes tres tipos de pagos: (1) cualquier deducible que un plan puede imponer antes de cubrir medicamentos o servicios; (2) cualquier monto fijo de “copago” que un plan exige para recibir medicamentos o servicios específicos o (3) cualquier monto de “coseguro” que corresponde pagar como porcentaje del monto total pagado por un medicamento o servicio, que el plan exige para recibir medicamentos o servicios específicos. Una “tasa de costo compartido diario” puede aplicarse cuando su médico le recete menos de un suministro de un mes completo de ciertos medicamentos y debe abonar un copago.

Categoría de costo compartido (distribución de costos): cada medicamento incluido en la lista de medicamentos cubiertos se clasifica en una de cinco (5) categorías de costo compartido. En general, cuanto más alta es la categoría de costo compartido, mayor es su costo por el medicamento.

Determinación de cobertura: una decisión del plan para cubrir un medicamento recetado y la suma, si corresponde, que usted debe pagar por la receta médica. En general, si lleva su receta médica a una farmacia y la farmacia le informa que el medicamento recetado no está cubierto por su plan, no estamos frente a una determinación de cobertura. Debe llamar o enviar una carta a su

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

plan para solicitar una decisión formal sobre la cobertura. En este cuadernillo, las determinaciones de cobertura se denominan “decisiones de cobertura”. El Capítulo 9 explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Medicamentos Cubiertos: el término que utilizamos para referirnos a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Servicios Cubiertos: el término general que utilizamos para referirnos a todos los servicios de atención médica y suministro cubiertos por nuestro plan.

Cobertura válida para medicamentos recetados: cobertura de medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que debe cubrir, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare. Los beneficiarios de este tipo de cobertura, cuando se vuelven elegibles para Medicare, generalmente pueden conservar esa cobertura sin pagar una multa, si deciden inscribirse más adelante en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Cuidados de custodia: los cuidados de custodia son cuidados personales brindados en una residencia para ancianos, centro de cuidados paliativos u otra instalación, cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada. El cuidado de custodia es el cuidado personal que pueden proveer personas sin capacitación ni habilidades profesionales y consiste, por ejemplo, en brindar ayuda para actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, entrar o salir de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. También puede incluir el tipo de cuidados relacionados con la salud que la mayoría de las personas hace por su cuenta como, por ejemplo, utilizar gotas para los ojos. Medicare no cubre el cuidado de custodia.

Tasa de costo compartido diario: una “tasa de costo compartido diario” puede aplicarse cuando su médico le recete menos de un suministro de un mes completo de ciertos medicamentos y usted deba abonar un copago. Una tasa de costo compartido diario es el copago dividido entre la cantidad de días en el suministro de un mes. Aquí, un ejemplo: Si su copago por un suministro de un mes de un medicamento es de \$30 y el suministro de un mes en su plan es de 30 días, su “tasa de costo compartido diario” es de \$1 por día. Esto significa que debe pagar \$1 por cada día de suministro cuando surta su receta médica.

Deducible: suma que debe pagar por atención médica o recetas médicas antes de que nuestro plan comience a pagar.

Cancelar o cancelación de la inscripción: el proceso de cancelar su membresía al plan. La cancelación de inscripción puede ser voluntaria (por elección propia) o involuntaria (no por elección propia).

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

Tarifa de dispensación: una tarifa que se cobra cada vez que se expende un medicamento cubierto para pagar el costo por adquirir una receta médica. La tarifa de dispensación cubre costos tales como el tiempo que le lleva al farmacéutico preparar y enviar la receta médica.

Individuo con doble elegibilidad: una persona que califica para la cobertura de Medicare y de Medicaid.

Equipo médico duradero: ciertos equipos médicos indicados por su médico para fines médicas. Ejemplos: andadores, sillas de ruedas o camas de hospital.

Emergencia: una emergencia médica tiene lugar cuando usted u otra persona prudente no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, consideran que presenta usted síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento o la pérdida de una extremidad o de una función de ésta. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente.

Atención de Emergencia: servicios cubiertos que son: 1) administrados por un proveedor calificado para administrar servicios de emergencia; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.

Evidencia de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) e Información de Divulgación: este documento, junto con el su formulario de inscripción y otros anexos, cláusulas adicionales u otra cobertura opcional seleccionada, describe su cobertura, nuestras obligaciones, sus derechos y sus responsabilidades cómo miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de determinación de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que no está incluido en el formulario del patrocinador de su plan (una excepción de formulario), o para adquirir un medicamento no preferido en el nivel más bajo de costos compartidos (una excepción de categoría). También puede solicitar una excepción si el patrocinador de su plan requiere que usted pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que solicita, o si el plan establece límites por la cantidad o dosis del medicamento que solicita (una excepción de formulario).

Ayuda adicional: un programa de asistencia económica de Medicare a personas de bajos ingresos y recursos para pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguros.

Medicamento Genérico: un medicamento recetado aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) por poseer el o los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento “genérico” posee el mismo mecanismo de acción que el medicamento de marca pero, generalmente, su costo es inferior.

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

Queja: tipo de reclamo que usted presenta por nuestras actividades o las de uno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso quejas por la calidad de atención. Este tipo de queja no incluye disputas por cobertura o pagos.

Asistente de atención médica domiciliaria: un asistente de atención médica domiciliaria provee servicios que no requieren los conocimientos de un enfermero o terapeuta autorizado, como asistencia de cuidados personales (p. ej., para bañarse, ir al baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados). Los asistentes de atención médica domiciliaria no poseen licencia de enfermería ni administran terapias.

Centro de cuidados paliativos: un afiliado que tiene 6 meses de vida o menos tiene derecho a elegir un centro de cuidados paliativos. Nosotros, es decir, su plan, debe proporcionarle una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si opta por un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas aún es miembro de nuestro plan. Aún pueden obtener todos los servicios médicamente necesarios así como otros beneficios suplementarios que ofrecemos. Los centros de cuidados paliativos proporcionarán tratamiento especial para su estado.

Internación en hospital: una internación o estadía en el hospital es cuando ha sido ingresado formalmente a un hospital para recibir servicios médicos especializados. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se lo considere un “paciente ambulatorio”.

Suma de ajuste mensual conforme con ingresos (IRMAA) : si sus ingresos están por encima de una determinada suma, usted pagará una suma de ajuste mensual relacionado con los ingresos, además de su prima mensual del plan. Por ejemplo, las personas con ingresos mayores a \$85,000 y las parejas casadas con ingresos superior a \$170,000 deben pagar Medicare Parte B (seguro médico) y suma de prima de cobertura de medicamentos recetados de Medicare más altas. Esta suma adicional se conoce como suma de ajuste mensual relacionado con los ingresos. Menos del 5 % de las personas con Medicare se ven afectadas, por lo que la mayor parte no abonarán una prima más alta.

Límite de Cobertura Inicial: el máximo límite de cobertura en la Etapa de cobertura inicial.

Etapa de cobertura inicial: es la etapa anterior a que sus "gastos totales por medicamentos, incluidas las sumas que ha pagado y que el plan ha pagado en su nombre" durante el año, hayan alcanzado los \$3,310.

Período de inscripción inicial: período de tiempo en que puede inscribirse para Medicare Parte A y Parte B cuando es elegible para Medicare por primera vez. Por ejemplo: si usted es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su Período de inscripción inicial es el período de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluye el mes en que cumple 65 años, y finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Plan para necesidades especiales (SNP) institucional: un Plan para necesidades especiales que inscribe a individuos elegibles que residen de forma continua o que se espera que residan de forma continua por 90 días o más en un centro de atención a largo plazo (LTC). Estos centros de

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

LTC pueden incluir un centro de enfermería especializada (SNF); centro de enfermería (NF); (SNF/NF); un centro de atención intermedia para individuos con retraso mental (ICF/MR) o un centro de hospitalización psiquiátrica. Un Plan de necesidades especiales institucional para atender a residentes de Medicare en centros de LTC debe contar con un acuerdo contractual con (o ser propietario y operar) los centros de LTC específicos.

Plan para necesidades especiales (SNP) institucional equivalente: un Plan para necesidades especiales institucional que inscribe a individuos elegibles que viven en la comunidad, pero que requieren un nivel de atención institucional de acuerdo con la evaluación estatal. La evaluación se debe realizar con la misma herramienta de evaluación de nivel de atención estatal correspondiente y administrar por medio de una entidad diferente de la organización que ofrece el plan. Este tipo de Plan para necesidades especiales puede restringir la inscripción a individuos que residen en un centro de asistencia para las actividades de la vida diaria (ALF) contratado, si es necesario para garantizar una atención especializada uniforme.

Multa por inscripción tardía: la suma que se agrega a su prima mensual por cobertura de medicamentos de Medicare si no tiene cobertura válida (una cobertura que se espera que pague, en promedio, al menos el mismo monto que paga la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare) por un período de 63 días consecutivos o más. Usted paga este monto más elevado por el período que tenga un plan de medicamentos de Medicare. Existen ciertas excepciones. Por ejemplo, si recibe "Ayuda Adicional" de Medicare para pagar sus costos del plan de medicamentos recetados, no pagará una multa por inscripción tardía.

Si alguna vez pierde su subsidio por bajos ingresos ("Ayuda Adicional"), debe mantener su cobertura de la Parte D o podría estar sujeto a una multa por inscripción tardía si alguna vez opta por inscribirse en la Parte D en el futuro.

Lista de medicamentos cubiertos (formulario): una lista de medicamentos recetados y cubiertos por el plan. Los medicamentos incluidos en esta lista son seleccionados por el plan con el asesoramiento de médicos y farmacéuticos. La lista incluye tanto medicamentos de marca como medicamentos genéricos.

Subsidio por bajos ingresos: consulte "Ayuda adicional".

Máximo de gastos de su bolsillo: Pago máximo que puede hacer de su bolsillo durante el año natural, para los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B. Montos que paga por las primas del plan, primas de Medicare Parte A y Parte B, y medicamentos recetados por sus medicamentos recetados de la Parte D no cuentan para el cálculo de la suma máxima de su propio bolsillo. (Nota: Debido que nuestros miembros también reciben asistencia de Medicaid, muy pocos miembros alguna vez alcanzan este máximo de gastos de su bolsillo. Consulte el Capítulo 4, Sección 1.3, para obtener más información sobre la suma máxima de su propio bolsillo.

Medicaid (o Medical Assistance): un programa mixto federal y del estado que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos limitados. Los programas

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

de Medicaid varían de un estado a otro, pero la mayoría de los costos de atención médica se encuentran cubiertos si usted reúne los requisitos tanto para Medicare como para Medicaid. Consulte el Capítulo 2, Sección 6 para obtener información acerca de cómo comunicarse con Medicaid en su estado.

Indicación médica aceptada: consiste en el consumo de un medicamento aprobado por el Departamento de Control de Alimentos y Medicamentos o avalado por determinados libros de referencia. Consulte el Capítulo 5, Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médica aceptada.

Medicamento necesario: servicios, suministros o medicamentos que se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicare: el programa de seguro médico federal para mayores de 65, algunas personas menores de 65 con ciertas discapacidades y pacientes que sufren insuficiencia renal en etapa terminal (generalmente aquellos con insuficiencia renal permanente que deben recibir servicios de diálisis o un trasplante de riñón). Las personas con Medicare pueden recibir su cobertura médica de Medicare a través de Medicare Original, un plan PACE o un plan Medicare Advantage.

Plan de Medicare Advantage (MA): a veces llamado Medicare Parte C. Un plan ofrecido por una empresa privada bajo contrato con Medicare para proveerle todos los beneficios de Medicare Parte A y Parte B. Un plan de Medicare Advantage puede ser un HMO, un PPO, un Plan Privado de Pago por Servicio (PFFS, por sus siglas en inglés) o un Plan de Cuentas de Ahorros Médicos de Medicare (MSA, por sus siglas en inglés). Cuando se inscribe en un plan Medicare Advantage, los servicios de Medicare quedan cubiertos a través de este plan y no se pagan bajo la cobertura de Medicare Original. En la mayoría de los casos, los planes de Medicare Advantage también ofrecen Medicare Parte D (cobertura de medicamentos recetados). Estos planes se denominan **Planes de Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados**. Todos los beneficiarios de Medicare Parte A y Parte B son elegibles para inscribirse en cualquier plan de salud de Medicare ofrecido en su área; excepto los pacientes que sufren insuficiencia renal en etapa terminal (a menos que se apliquen ciertas excepciones).

Programa de descuento de la brecha en cobertura de Medicare: un programa que brinda descuentos de fabricante sobre la mayoría de los medicamentos de marca parte D cubiertos a los miembros de la Parte D que hayan alcanzado la Etapa de brecha en cobertura y no se encuentren recibiendo "Ayuda adicional". Los descuentos se realizan según los acuerdos establecidos entre el gobierno federal y determinados fabricantes de medicamentos. Por esta razón, la mayoría pero no todos los medicamentos de marca tienen descuento.

Servicios cubiertos por Medicare: son los servicios cubiertos por Medicare Parte A y B. Todos los planes de seguro médico de Medicare, incluido nuestro plan, deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por Medicare Parte A y B.

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

Plan de seguro médico de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una empresa privada que tiene contratos con Medicare para proporcionar beneficios Parte A y Parte B a personas que se inscriben en el plan. El término incluye todos los Planes Medicare Advantage, los Planes de Costos de Medicare, los Programas de Demostración o Piloto y los Programas de Atención para Ancianos con Todo Incluido (PACE, por sus siglas en inglés).

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Medicare Parte D): seguro de asistencia económica para la compra de medicamentos recetados, vacunas, compuestos biológicos y ciertos suministros para pacientes ambulatorios no cubiertos por Medicare Parte A o Parte B.

Póliza “Medigap” (Seguro suplementario de Medicare): el seguro suplementario de Medicare vendido por compañías de seguro privados para cubrir las “brechas” en Medicare Original. Las pólizas Medigap solo se aplican a Medicare Original. (Un Plan Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

Miembro (Miembro de nuestro plan, o “miembro del plan”): un beneficiario de Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, quien se ha suscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).

Departamento de Servicios para Miembros: un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas y apelaciones. Consulte el Capítulo 2 para más información sobre cómo comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros.

Farmacia de la Red: una farmacia de la red es una farmacia donde los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios por medicamentos recetados. Las denominamos “farmacias de la red” porque están contratadas por nuestro plan. En la mayoría de los casos, sus medicamentos recetados están cubiertos solo si se adquieren en una de nuestras farmacias de la red.

Proveedor de la Red: “Proveedor” es el término general que utilizamos para referirnos a médicos, otros profesionales de la salud, hospitales y otros centros de atención médica autorizados o certificados por Medicare y por el Estado para proveer servicios de atención médica. Los denominamos “proveedores de la red” cuando están contratados por nuestro plan para aceptar nuestro pago como el pago total y, en algunos casos, para coordinar y proveer servicios cubiertos a miembros de nuestro plan. Nuestro plan paga a los proveedores de la red en función de los contratos que mantiene con los proveedores o si los proveedores aceptan proveerle servicios cubiertos por el plan. Los proveedores de la red también se denominan “proveedores del plan”.

Determinación de la Organización: el plan de Medicare Advantage toma una determinación de la organización cada vez que ella decide si los artículos están cubiertos o cuánto le corresponde pagar a usted por los artículos o servicios cubiertos. El proveedor de la red o centro del Plan Medicare Advantage también ha hecho una determinación de organización cuando le ofrece un producto o servicio, o lo deriva a un proveedor fuera de la red por un artículo o servicio. En este

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

cuadernillo, las determinaciones de una organización se denominan “decisiones de cobertura”. El Capítulo 9 explica cómo solicitarnos una decisión de cobertura.

Medicare Original (“Medicare tradicional” o Medicare de “pago por cada servicio”): Medicare Original es ofrecido por el gobierno y no es un plan de salud privado como los Planes Medicare Advantage y planes de medicamentos recetados. Según Medicare Original, los servicios de Medicare son cubiertos mediante el pago de las sumas establecidas por el Congreso a médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepte Medicare. A usted le corresponde pagar el deducible. Medicare paga su parte de la suma aprobada por Medicare y usted paga la suya. Medicare Original se divide en dos partes: Parte A (Seguro de hospital) y Parte B (Seguro médico) y está disponible en todo Estados Unidos.

Farmacia fuera de la red: una farmacia no contratada por nuestro plan para coordinar o proveer medicamentos cubiertos a los miembros de nuestro plan. Como se explica en esta Evidencia de cobertura, la mayoría de los medicamentos que adquiere de farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan salvo en ciertos casos.

Proveedor fuera de la red o centro fuera de la red: un proveedor o centro que no ha acordado con nosotros la coordinación o provisión de servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores no contratados, no operados ni de propiedad de nuestro plan; tampoco son contratados para proveerle servicios cubiertos. El uso de los servicios de centros o proveedores fuera de la red se describe en el Capítulo 3 de este cuadernillo.

Gastos de su bolsillo: vea la definición anterior de “costo compartido (Distribución de costos)”. El requisito de costo compartido debido al cual un miembro debe pagar una porción de los servicios o medicamentos recibidos también se denomina requisito de “gastos de su bolsillo” del miembro.

Plan PACE: un plan PACE (Programas de Atención Integral para Adultos Mayores) combina servicios de atención médica, social y a largo plazo y está destinado a ayudar a que personas frágiles continúen siendo independientes y viviendo en su comunidad (en lugar de mudarse a un hogar de ancianos) el mayor tiempo posible, a la vez que reciben la atención de alta calidad que ellos necesitan. Las personas inscritas en los planes PACE reciben beneficios de Medicare y de Medicaid a través del plan.

Parte C: consulte “Plan de Medicare Advantage (MA)”.

Parte D: el Programa de Beneficios de Medicamentos Recetados de Medicare voluntario. (Para simplificar, nos referiremos al programa de beneficios de medicamentos recetados como Parte D).

Medicamentos Parte D: medicamentos que pueden estar cubiertos según Parte D. Podemos o no ofrecer todos los medicamentos Parte D. (Consulte su formulario para obtener una lista

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

específica de medicamentos cubiertos). Ciertas categorías de medicamentos fueron excluidas específicamente por el Congreso de la cobertura como Medicamentos Parte D.

Costo compartido preferido: el costo compartido preferido significa un menor costo compartido para determinados medicamentos Parte D en determinadas farmacias de la red.

Plan de organización de proveedores preferidos (PPO, por sus siglas en inglés): un Plan de organización de proveedores preferidos es un plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado brindar tratamiento a los miembros del plan por el pago de un monto específico. Un Plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan ya sea que se reciban de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red. La suma de costo compartido correspondiente a los miembros en general será más alta cuando se reciban los beneficios del plan a través de proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual de gastos de su bolsillo por servicios recibidos de proveedores de la red (preferidos) y un límite más alto de gastos de su bolsillo totales combinados por servicios recibidos tanto de proveedores dentro la red (preferidos) como de proveedores fuera de la red (no preferidos).

Prima: el pago periódico que se efectúa a Medicare, una compañía de seguros o un plan de salud por cobertura médica o medicamentos recetados.

Proveedor de atención primaria (PCP): su proveedor de atención primaria es el médico u otro proveedor al que consulta primero por la mayoría de sus problemas de salud. Se asegurará de que usted reciba la atención que necesita para cuidar su salud. También puede hablar con otros médicos y proveedores de atención médica acerca de su atención y derivarlo a esos profesionales. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de visitar a cualquier otro proveedor de atención médica. Consulte el Capítulo 3, Sección 2.1, para obtener información acerca de proveedores de atención primaria.

Autorización previa: la aprobación previa para obtener servicios o ciertos medicamentos incluidos o no en nuestro formulario. Algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene “autorización previa” de nuestro plan. Los servicios cubiertos que requieren autorización previa están marcados en negrita en la Tabla de beneficios en el Capítulo 4. Algunos medicamentos están cubiertos solo si su médico u otro proveedor de la red obtiene nuestra “autorización previa”. Los medicamentos cubiertos que requieren autorización previa están marcados en el formulario.

Protésicos y ortóticos: son dispositivos médicos solicitados por su médico u otro proveedor de atención médica. Entre los elementos cubiertos se incluyen aparatos ortopédicos para brazos, espalda, cuello, miembros y ojos artificiales; y aparatos necesarios para reemplazar una parte o una función corporal interna, como suministros ostómicos y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO): un grupo de médicos y otros expertos en salud que ejercen y son pagados por el gobierno federal para verificar y mejorar la atención que

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

se provee a los pacientes de Medicare. Consulte el Capítulo 2, Sección 4 para obtener información acerca de cómo comunicarse con la QIO en su estado.

Límites de cantidades: una herramienta administrativa diseñada para establecer límites al uso de medicamentos seleccionados por razones de calidad, seguridad o uso. Los límites se pueden establecer por la cantidad de medicamento que cubrimos por receta médica o por un período de tiempo específico.

Servicios de rehabilitación: estos servicios incluyen fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional.

Área de servicios: un área geográfica en la que un plan de salud acepta miembros si establece límites con respecto a la membresía en función del lugar donde viven las personas. En el caso de planes que restringen la lista de médicos y hospitales a los que puede acudir, generalmente también es el área en la que puede obtener servicios de rutina (servicios que no se consideren de emergencia). El plan podrá cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio del plan de modo permanente.

Atención en centros de enfermería especializada (SNF): servicios de enfermería especializada y rehabilitación provistos en un centro de enfermería especializada en forma diaria y continua. Entre algunos de los ejemplos de atención en centros de enfermería especializada podemos incluir fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser aplicadas por una enfermera o un médico.

Plan para necesidades especiales: un tipo especial de plan Medicare Advantage que brinda atención médica más enfocada para grupos específicos de personas, como aquellos que tienen tanto Medicare como Medicaid, los residentes en una residencia para ancianos o los que sufren ciertas afecciones médicas de tipo crónico.

Costo compartido estándar: el costo compartido estándar es un costo compartido distinto de aquel preferido que se ofrece en una farmacia de la red.

Terapia escalonada: una herramienta de uso que establece que usted primero debe probar otro medicamento para tratar su cuadro médico antes de que podamos cubrir un medicamento que su médico pudo haber recetado inicialmente.

Ingreso de seguridad suplementario (SSI): un beneficio mensual pagado por el Seguro Social a personas de bajos ingresos y recursos con discapacidades, ceguera, o mayores de 65. Los beneficios SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Servicios requeridos urgentemente: un “servicio requerido urgentemente” se provee para tratar una enfermedad, lesión o afección médica que no es de emergencia ni imprevista y que requiere atención médica inmediata. Los servicios requeridos urgentemente pueden proveerse por medio

Capítulo 12. Definiciones de términos importantes

de proveedores de la red o proveedores fuera de la red, en caso de que los proveedores de la red no estuvieran disponibles o no fuera posible acceder a ellos momentáneamente.

Departamento de Servicios para Miembros de Molina Medicare Options Plus HMO SNP

Método	Departamento de Servicios para Miembros: Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 665-3072 Las llamadas a este número son gratuitas. Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. El Departamento de Servicios para Miembros también cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla. Las llamadas a este número son gratuitas. El sistema de retransmisión nacional está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
FAX	(801) 858-0409
CORREO	Molina Healthcare 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
PÁGINA WEB	http://www.molinahealthcare.com/medicare

Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMAP) (SHIP de Michigan)

El Proyecto de Asistencia Medicare/Medicaid (MMAP) es un programa estatal que obtiene fondos del gobierno federal para ofrecer asesoramiento local gratuito sobre seguros médicos a los beneficiarios de Medicare.

Método	Información de contacto
POR TELÉFONO	(800) 803-7174
TTY	711 Este número requiere equipos telefónicos especiales y está destinado a personas con dificultades de audición o habla.
CORREO	Michigan Medicare / Medicaid Assistance Project (MMAP): 6105 West St. Joseph Suite 204 Lansing, Michigan 48917-4850
PÁGINA WEB	http://www.mmapinc.org